D I R E C C T E D E F R A N C H E – C O M T E

Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

48, avenue Clémenceau - BP - 1115 25002 Besançon Cedex

Document de synthèse

« SERVICES A LA PERSONNE »

ETUDE SECTORIELLE ET PERSPECTIVES

DE DEVELOPPEMENT

Compte rendu d'étude - juin 2010 – IRISS.

Sommaire

1. Présentation du document.
2. Les types d'intervenants sur les services à la personne et leur part dans les heures d'intervention sur les différents départements en 2008.
3. La distribution des différentes familles de services sur les quatre départements de la région, en prenant en compte tous les intervenants en 2008.
4. Le poids des principaux services sur les quatre départements, en prenant en compte l'ensemble des intervenants.
5. L'analyse comparée des OASP[1] aux niveaux national, régional et départemental, en heures – année 2008 – Source NOVA.
6. Les évolutions au niveau des heures réalisées entre 2008 et 2009 - source NOVA.
7. Les O.A.S.P. et le poids de leur activité en 2009, en fonction de leur statut juridique et du département.
8. Le nombre d'O.A.S.P. sur les différentes zones d'emploi en Franche – Comté, en 2009.
9. La distribution des heures des O.A.S.P. sur les différentes zones d'emploi en Franche-Comté en 2009.
10. Les écarts dans la couverture géographique sur les différentes zones d'emploi en Franche – Comté en 2009.
11. La santé financière des O.A.S.P. entre 2008 et 2010.
12. Les clients / les utilisateurs des services à la personne en Franche –Comté en 2008.
13. Les salariés des Services à la Personne en 2008.
14. Les politiques publiques en faveur de la qualification de la profession.
15. L'anticipation des besoins de main d'œuvre.
16. Les besoins mal satisfaits, non satisfaits ou en émergence
17. Les métiers en transformation et les compétences à se procurer. Les métiers en disparition.
18. Les clientèles – cibles.
19. La décomposition des prix de revient.
20. La prise en charge financière de l'offre de service en 2008.
21. Les principaux changements : courbes d'évolution du secteur – bilan et perspectives.

[1] O.A.S.P. : Organisme Agréé Services à la Personne.

1. Présentation

Ce document résume en 21 points les grandes lignes des études départementales réalisées pour le compte de la DIRECCTE de FRANCHE-COMTE entre octobre 2009 et juin 2010, concernant le DOUBS, la HAUTE-SAONE, le JURA et le TERRITOIRE DE BELFORT.

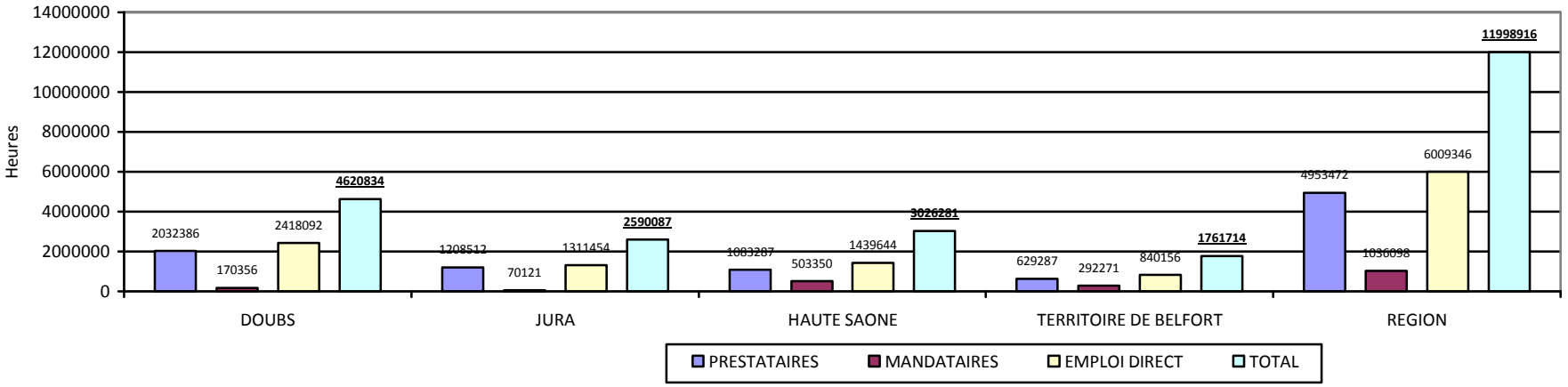
En fonction des thèmes traités, les données disponibles recueillies datent de 2008 ou 2009, voire 2010. L'origine des informations émane de différentes sources :

- Les statistiques : notamment, les bases NOVA-ANSP, INSEE, ACCOS, URSSAF, CNESU, COLLECTIF DE BRANCHE, UNIFORMATION ; les sources des différents services territoriaux et régionaux de la DIRECCTE, des DEPARTEMENTS, de la Région FRANCHE-COMTE, de POLE EMPLOI, des O.A.S.P. eux-mêmes ou de leur représentants.
- Les études générales relatives au secteur d'activité des Services à la Personne, études fort nombreuses, au niveau local, régional et national.
- Les informations qualitatives, recueillies lors des rencontres directes ou par voie téléphonique avec un échantillon des différents acteurs intervenant sur le secteur.

Que toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de cette étude soient remerciées pour le temps qu'elles y ont consacré mais également pour la qualité de leur participation.

Les points 2 à 20 reprennent très succinctement les thèmes figurant dans le cahier des charges de l'étude et traités souvent de manière plus approfondie dans les quatre études départementales ; le point 21 propose une lecture transversale de ces thèmes en terme de positionnement du secteur sur le cycle économique.

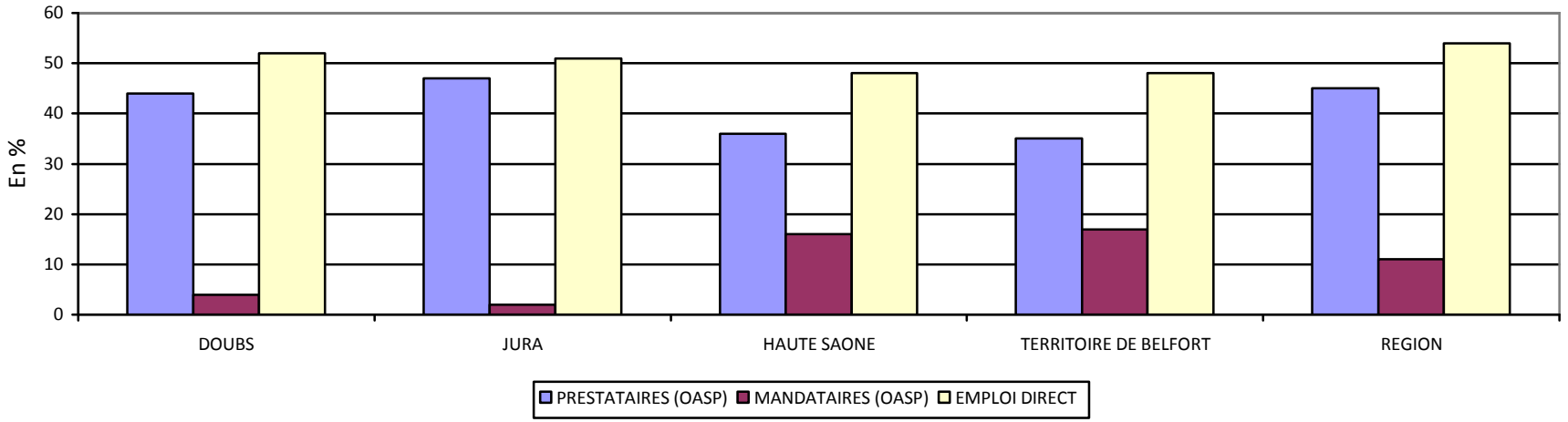
2. Les types d'intervenants sur les services à la personne et leur part dans les heures d'intervention sur les différents départements en 2008.



Sources des données : compilation des données NOVA et ACCOS-URSSAF.

POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• En 2008, les SAP ont réalisé près de 12 millions d'heures sur la Région de Franche-Comté. Pour moitié, cette part revient à l'Emploi Direct et pour l'autre aux O.A.S.P. • 2008 : dernière année à cette date où l'on peut disposer d'une analyse comparée de tous les modes d'intervention. L'accès aux informations approche les 18 mois. Ce délai génère de nombreux dysfonctionnements et ne permet pas la réactivité suffisante. Par ailleurs, l'absence d'information à jour sur un secteur de plus en plus concurrentiel alimente des rumeurs, des approximations et appuie des stratégies de type « émotive » dans un certains nombre de situations conjoncturelles difficiles. • La base NOVA : sa montée en puissance et sa fiabilisation progressive. Un atout pour le secteur.	• Construire une structure d'information permettant d'avoir un indice de l'évolution conjoncturel tous les 6 mois sur l'état du secteur au niveau régional. Cette construction doit associer les représentants des O.A.S.P. et ceux de l'Emploi Direct. Voir la construction d'un tableau de bord dynamique d'activité afin de faciliter les orientations de gestion pour les différents acteurs du secteur et notamment les O.A.S.P.

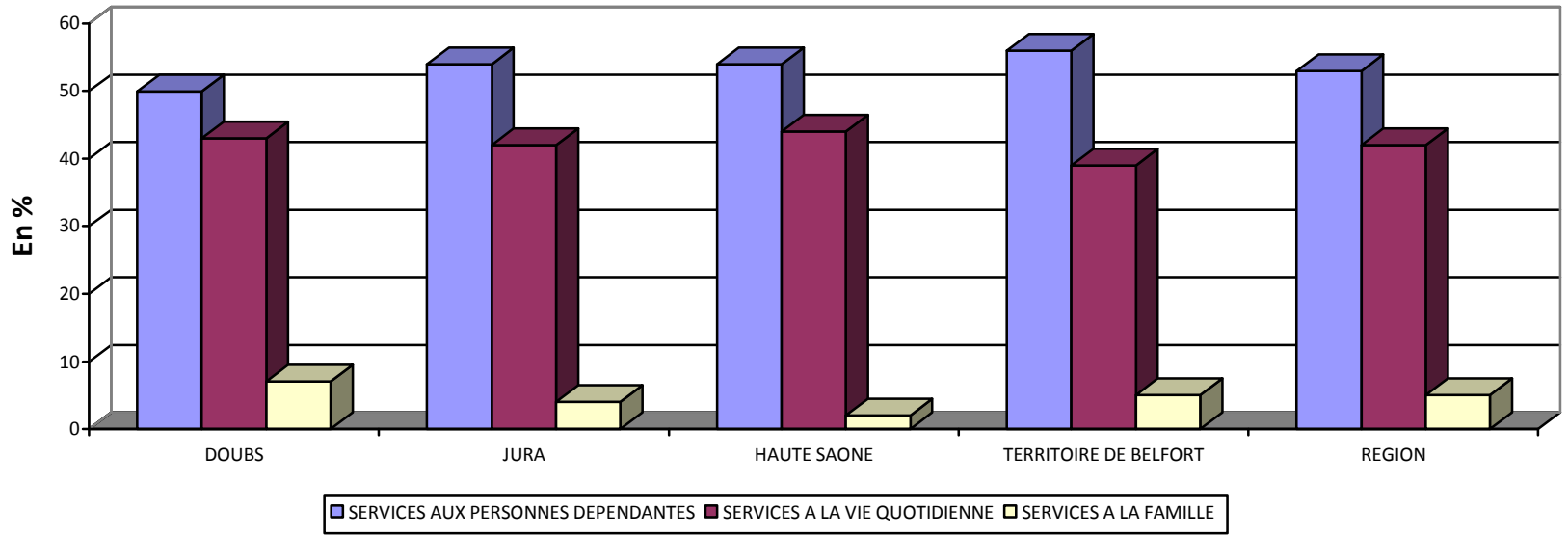
Distribution des heures en 2008, en valeur relative. Analyse comparée. Sources : NOVA + ACCOS-URSSAF



POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• Les départements du DOUBS et du JURA ont la même structure : faible part des mandataires ; les départements de la HAUTE-SAONE et du TERRITOIRE DE BELFORT ont conservé une part mandataire plus développée au niveau des OASP. • Les Employeurs – Particuliers sont plus développés dans les départements où les O.A.S.P. ont réduit la part des mandataires dans leur chiffre d'affaires.	• Le choix d'abandonner la partie « mandataire » par les O.A.S.P. n'est pas une évidence, surtout en période de réduction voire de stabilisation des heures et des évolutions possibles dans les avantages fiscaux. Ce choix renvoie davantage à une position idéologique plutôt que commerciale. • Vu des salariés, les frontières sont plus souples entre « Prestataires », « Mandataires » et « Emplois Directs ». 30 % d'entre eux circulent entre 2 et 3 modes d'intervention. • Les trois composantes du secteur se regardent avec distance, tandis que des rapprochements sont nécessaires, au moins pour comprendre en temps réel l'évolution des 3 modes d'intervention. • Les faiblesses structurelles de l'Emploi Direct sont une opportunité pour développer de nouvelles offres : qualification du personnel, gestion et prévention de conflits entre employeurs et salariés, aboutissant aux Prud'hommes.

3. La distribution des différentes familles de services sur les différents départements, en prenant en compte tous les intervenants en 2008.

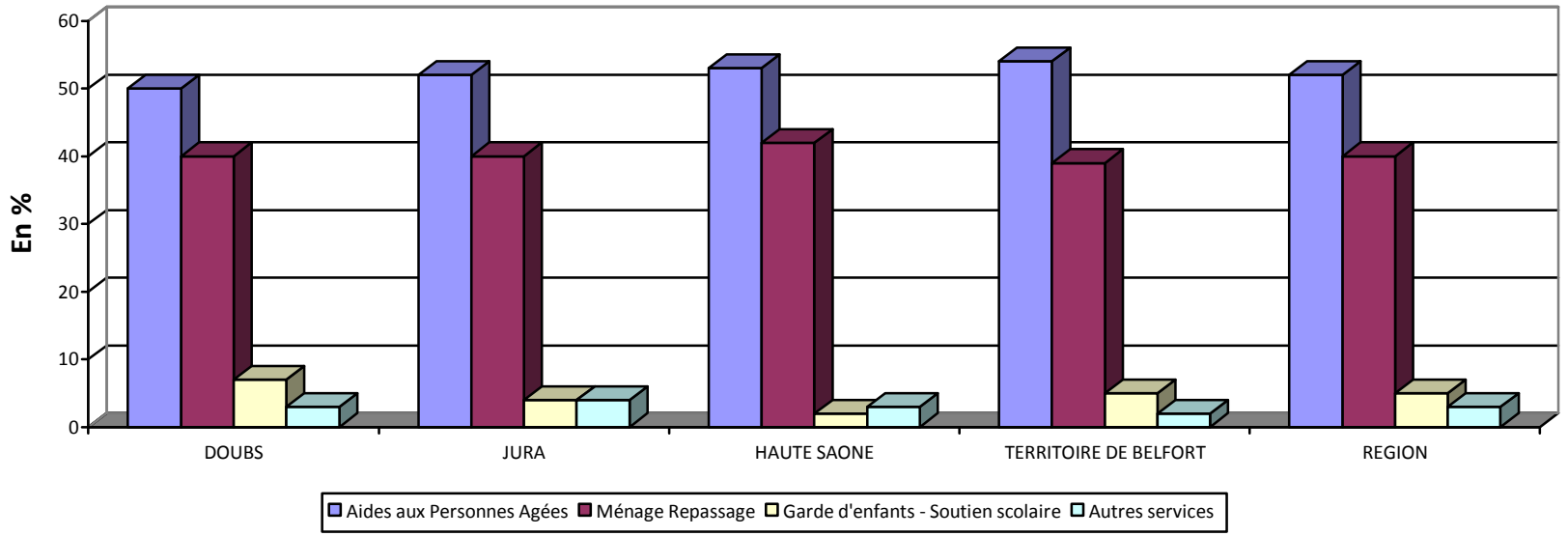
Sources : idem pages précédentes.



POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• En 2008, les Services à la Personne se résument à 3 familles de services, dont 2 représentent sur l'ensemble des départements plus de 95 % des heures réalisées. • A l'intérieur de chaque famille de services, 1 service représente 90 % de toutes les heures : o Aides aux Personnes Agées : financées pour l'essentiel par les Conseils Généraux. Ce secteur est occupé essentiellement par les OASP. o Ménage – Repassage. Ce secteur est occupé pour l'essentiel par l'Emploi Direct. o Garde d'enfants et soutien scolaire.	• Le secteur des Services à Domicile n'est pas encore véritablement constitué, ni dans ses instruments pour le mesurer, ni dans ses représentations collectives, ni dans une grande partie de ses offres de services. On peut le considérer comme un « terrain d'expérience » dont la restructuration est en cours. • Les paramètres qui contribuent à la restructuration ou à sa déstructuration et sur lesquels il est possible d'agir localement : choix sur la qualification et la professionnalisation des salariés et des structures ; capacité d'innovation ; définition des formes d'organisation ; segmentation des publics et spécialisation dans les services.

4. Le POIDS DES PRINCIPAUX SERVICES sur les différents départements, en prenant en compte tous les intervenants.

Source : idem pages précédentes



POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• Trois activités représentent entre 95 et 98 % des différents services. • Les 2 à 5 % restants correspondent à des services qui localement peuvent être assez spécifiques ou à des services qui sont soit en phase d'évolution programmée, soit émergents, soit les deux : o Aide aux personnes handicapées (PCH) : évolution programmée. o Petit jardinage et petit bricolage : évolution émergente. o Soutien scolaire : évolution programmée et émergente.	• Continuer d'observer les composantes du secteur notamment au travers de la base NOVA, dont les données de plus en plus affinées, montrent la bonne homogénéité dans les données recueillies aux différents niveaux national et départemental (voir pages suivantes). • Développer la conception notamment en période de « crise » sur l'organisation de l'offre, les organisations du travail, la diminution des coûts de revient, dans un secteur où les marges sont relativement faibles.

5. ANALYSE COMPAREE DES O.A.S.P. ENTRE France & Franche-Comté & Département en HEURES en 2008 – Source NOVA

ANNEE 2008 EN HEURES	F R A N C E	REGION FRANCHE-COMTE	JURA	DOUBS	HAUTE SAONE (1)	TER. BELFORT
Prestations	Source NOVA : 2008	Source NOVA : 2008	Source NOVA 2008	Source NOVA 2008	Source NOVA 2008	Source NOVA 2008
Assistance informatique	937 658	4 667	335	3 888	0	444
Assistance administrative	384 804	990	0	988	0	2
Garde d'enfants - 3 ans	6 439 412	28 933	12 776	16 157	0	0
Garde d'enfants + 3 ans	6 624 137	93 164	17 197	61 815	4 918	9 234
Soutien Scolaire	4 462 874	26 193	76	11 029	0	15 088
Cours à domicile	150 359	98	0	98	0	0
Accompgnt/déplct enfant - 3 ans	22 703	1 604	0	1 604	0	0
Accompgnt/déplct enfant + 3 ans	64 314	0	0	0	0	0
SERVICES A LA FAMILLE : %/total	**19 086 261**	**155 649**	**30 384**	**95 579**	**4 918**	**24 768**
Garde malade	2 641 529	8 213	159	7 911	143	0
Aide mobilité/transport PA	2 137 911	3 307	0	1 052	2 255	0
Conduite Véhicule Person.	43 805	89	89	0	0	0
Soins/promenade animaux	208 808	14	4	10	0	0
Soins esthétiques	1 667 925	83	83	0	0	0
Aide Personnes Agées	168 442 893	4 509 685	1 096 087	1 590 959	1 123 590	699 049
Aide/accompagnt Fam.Fragilis.	2 789 009	51 850	41 427	0	10 423	0
Assistance Pers. Handicapées	9 232 276	37 650	0	371	39 956	16 300
Interprète langue des signes	5 845	745	0	745	0	0
Transport/accomp. PA Hors dom.	1 653 605	3 642	0	0	3 223	419
SERVICES AUX PERSONNES DEP.	**188 823 606**	**4 634 255**	**1 137 849**	**1 601 048**	**1 179 590**	**715 768**
Ménage/repassage	79 998 797	987 505	93 777	386 497	366 967	140 264
Petit jardinage	5 701 801	67 717	14 345	31 641	17 626	4 105
Petit bricolage	707 878	10 396	1 581	7 549	815	451
Prép. Repas/commissions	3 823 184	86 382	448	79 463	6 469	2
Collecte/liv. linge repassé	78 947	1 420	54	934	432	0
Livraison courses	399 685	273	194	31	48	0
Maint/vigilance résidence	45 647	4	1	0	0	3
SERVICES A LA VIE QUOTIDIENNE	**90 755 939**	**1 153 697**	**110 400**	**506 115**	**392 357**	**144 825**
TOTAL ACTIVITES EN HEURES	298 665 806	5 943 601	1 278 633	2 202 742	1 576 865 (1)	885 361

(1) Après contrôle, seules les sources NOVA de la Haute-Saône ont été réajustées.

ANALYSE COMPAREE ENTRE France & Franche-Comté & Département en % en 2008 - Source NOVA

ANNEE 2008 – EN %	France	REGION FRANCHE-COMTE	JURA	DOUBS	HAUTE SAONE	TER. BELFORT
Prestations	En % Source NOVA	En % Source NOVA	En % Source NOVA	En % Source NOVA	En % Source NOVA	En % Source NOVA
Assistance informatique	4,91%	3,06%	1,10%	4,07%	0,00%	2,5 %
Assistance administrative	2,02%	0,65%	0,00%	1,03%	0,00%	ns
Garde d'enfants - 3 ans	33,74%	18,99%	42,05%	16,90%	0,00%	0,00%
Garde d'enfants + 3 ans	34,71%	59,00%	56,60%	64,67%	100,00%	53,0%
Soutien Scolaire	23,38%	17,19%	0,25%	11,54%	0,00%	44,5%
Cours à domicile	0,79%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%
Accompgnt/déplct enfant - 3 ans	0,00%	1,05%	0,00%	1,68%	0,00%	0,00%
Accompgnt/déplct enfant + 3 ans	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICES A LA FAMILLE : 100 %	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Garde malade	1,13%	0,20%	0,01%	0,49%	ns	0,00%
Aide mobilité/transport PA	1,13%	0,09%	0,00%	0,07%	0,48%	0,00%
Conduite Véhicule Person.	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%
Soins/promenade animaux	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Soins esthétiques	0,88%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%
Aide Personnes Agées	89,21%	97,64%	96,33%	99,37%	95,06%	97,66%
Aide/accompagnt Fam.Fragilis.	1,48%	1,05%	3,64%	0,00%	0,00%	0,00%
Assistance Pers. Handicapées	4,89%	0,95%	0,00%	0,02%	4,17%	2,28%
Interprète langue des signes	0,00%	0,02%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%
Transport/accomp. PA Hors dom.	0,88%	0,05%	0,00%	0,00%	0,29%	0,06%
SERVICES AUX PERSONNES DEP. : 100 %	**100,00%**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Ménage/repassage	88,15%	83,78%	84,94%	76,37%	90,35%	96,85%
Petit jardinage	6,28%	6,61%	12,99%	6,25%	6,69%	2,83%
Petit bricolage	0,78%	1,01%	1,43%	1,49%	0,31%	0,31%
Prép. Repas/commissions	4,21%	8,43%	0,41%	15,70%	2,45%	0,00%
Collecte/liv. linge repassé	0,09%	0,14%	0,05%	0,18%	0,16%	0,00%
Livraison courses	0,44%	0,00%	0,18%	0,01%	0,03%	0,00%
Maint/vigilance résidence	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICES A LA VIE QUOTIDIENNE : 100%	**100,00%**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

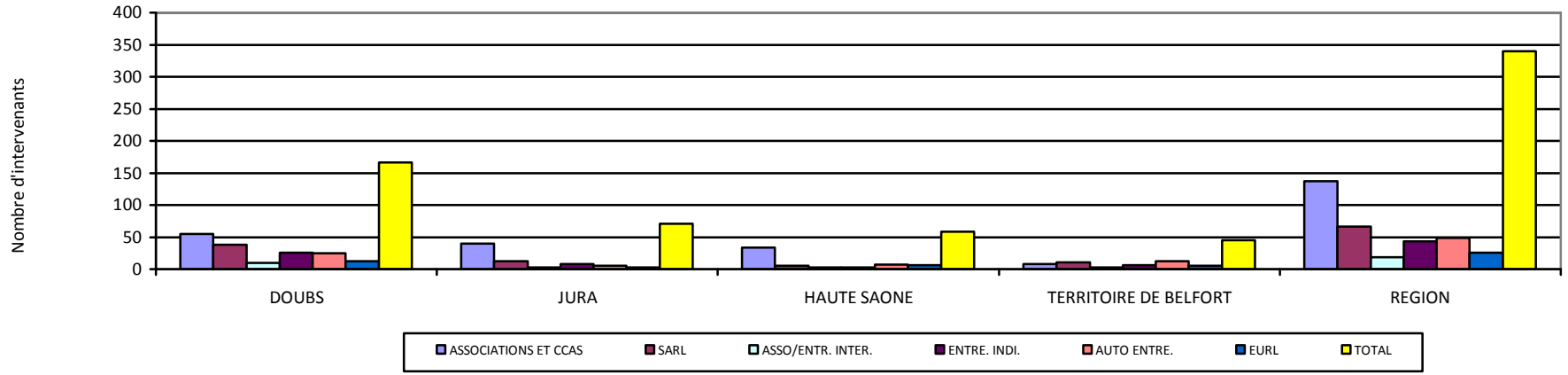
NS = Non significatif, compte tenu de la faiblesse des heures réalisées rapportées au total.

6. Les évolutions au niveau des heures réalisées entre 2008 et 2009 au niveau des O.A.S.P., source NOVA.

	Département du DOUBS	Département du JURA	Département de la HAUTE-SAONE	Département du TERRITOIRE de BELFORT	ENSEMBLE REGION DE FRANCHE-COMTE
HEURES EN 2008	2 202 891	1 277 633	1 586 637	921 558	5 988 719
HEURES EN 2009	2 681 842	1 268 478	1 471 577	882 018	6 303 915
Ecarts entre 2008-2009	+ 478 951 H	- 9 155	- 115 060	- 39 540	315 196

POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• Au niveau des seuls O.A.S.P. (et donc sans les données des Particuliers Employeurs), il est déjà possible de comparer les années 2008 et 2009, en prenant appui sur la base NOVA. • Au niveau régional une augmentation de 315 196 H, soit 5 % ; cette augmentation est essentiellement due au DOUBS. Les trois autres départements sont en stabilité voire en légère diminution (pour 2009, les données ont été relevées sur NOVA en mai 2010). • Les augmentations et les diminutions ne sont pas homogènes d'un département à l'autre. Mais pour la première fois, les heures délivrées aux Personnes Agées ont baissé dans certains départements.	• La recherche des causes de la progression du DOUBS ? Dynamisme du DOUBS du à la concurrence plus forte là que partout ailleurs ? Effet de la tarification développée par le Conseil Général jusqu'à ces derniers mois ? Effet de rattrapage d'un département plutôt en retard sur les autres (voir page 13) ? Là encore, on ne voit que la moitié de la réalité, à défaut de disposer d'un tableau de bord global. • La lecture des données des différents départements indiquent de grandes différences au niveau des hausses et des baisses ; elles indiquent, en tout état de cause une fragmentation et une différenciation des évolutions dans les services, qu'ils conviennent de suivre.

7. LES O.A.S.P. EN FRANCHE – COMTE ET LEUR DISTRIBUTION STATUTAIRE EN 2009 (sources NOVA et Unités Territoriales de Franche-Comté)



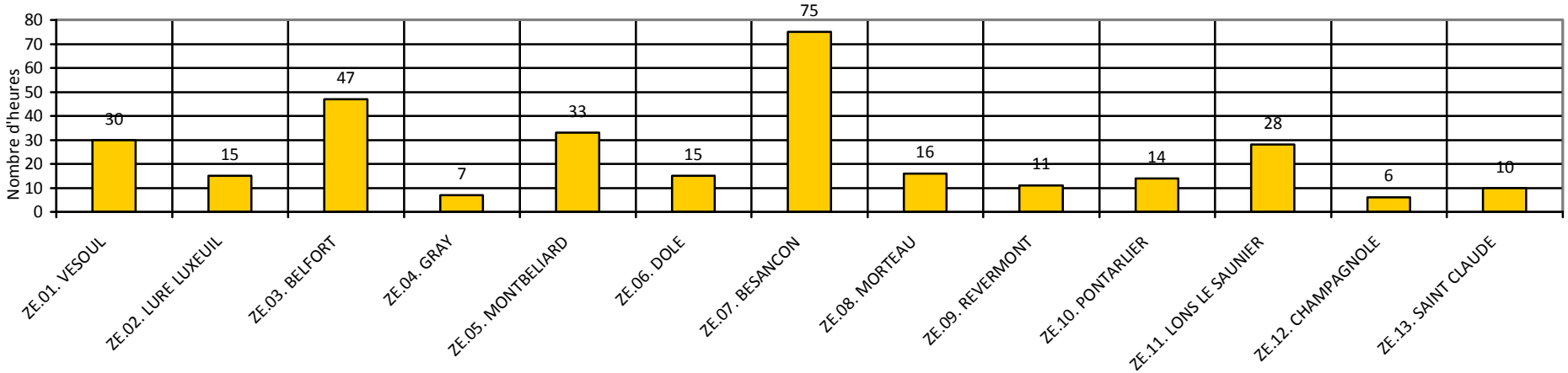
POINTS CENTRAUX

- En 2009, le nombre d'OASP s'élevait à 340 ; il était de 214 en 2008, soit une progression de plus de 60 %. En 2009, tous n'avaient pas réalisé des heures d'intervention.
- La moitié des OASP sont des Associatifs, la seconde catégorie est celle des SARL.
- La progression entre 2008 et 2009 concerne tous les statuts, mais plus particulièrement les Auto-Entrepreneurs, les Entreprises Individuelles et les SARL.
- Entre 2008 et 2009, le nombre d'opérateurs a progressé de façon variable selon les départements, de 40 % à 100 %.
- Parmi les 340 OASP : 144 agréments qualité – 196 agréments simples.

ORIENTATIONS GENERALES
Chaque catégorie d'opérateurs à ses propres besoins : o Associations : confiance – conception – gestion financière – autonomisation et développement organisationnel horizontal ou vertical. o SARL : accès égalitaire au marché historique – reconnaissance institutionnelle pleine et entière – identité des règles avec les opérateurs historiques. o Entreprise individuelle, EURL, Auto-entrepreneur : positionnement – formation et qualification[2] – reconnaissance .
Concernant les OASP Associations Intermédiaires : « des OASP différents des autres » ? • Les Associations intermédiaires représentent moins de 5 % des OASP. • Plus d'un tiers d'entre elles sont articulées à une association agrée qualité. • Leur fonction principale d'insertion des personnes en difficulté sociale et professionnelle prime sur leur statut d'OASP. Dans une certaine mesure, elles ont un statut ambivalent que l'on retrouve au niveau de leurs métiers, de leur articulation avec leurs maisons mères et même au niveau de la présentation de leurs comptes. A cet égard, la lecture de leurs comptes, déposés chaque année dans les Unités Territoriales, ne permet pas toujours de bien distinguer ce qui relève de l'activité OASP des autres activités support à l'insertion des personnes. • Leur part régresse légèrement entre 2008 et 2009, au niveau du nombre mais également au niveau des résultats en termes d'heures. • Sans les exclure du champ des Services à la Personne, il pourrait s'avérer pertinent de recadrer leur positionnement dans les SAP au regard de leur métier de base, qui reste l'insertion des personnes. Ce ne sont pas des Opérateurs comme les autres.

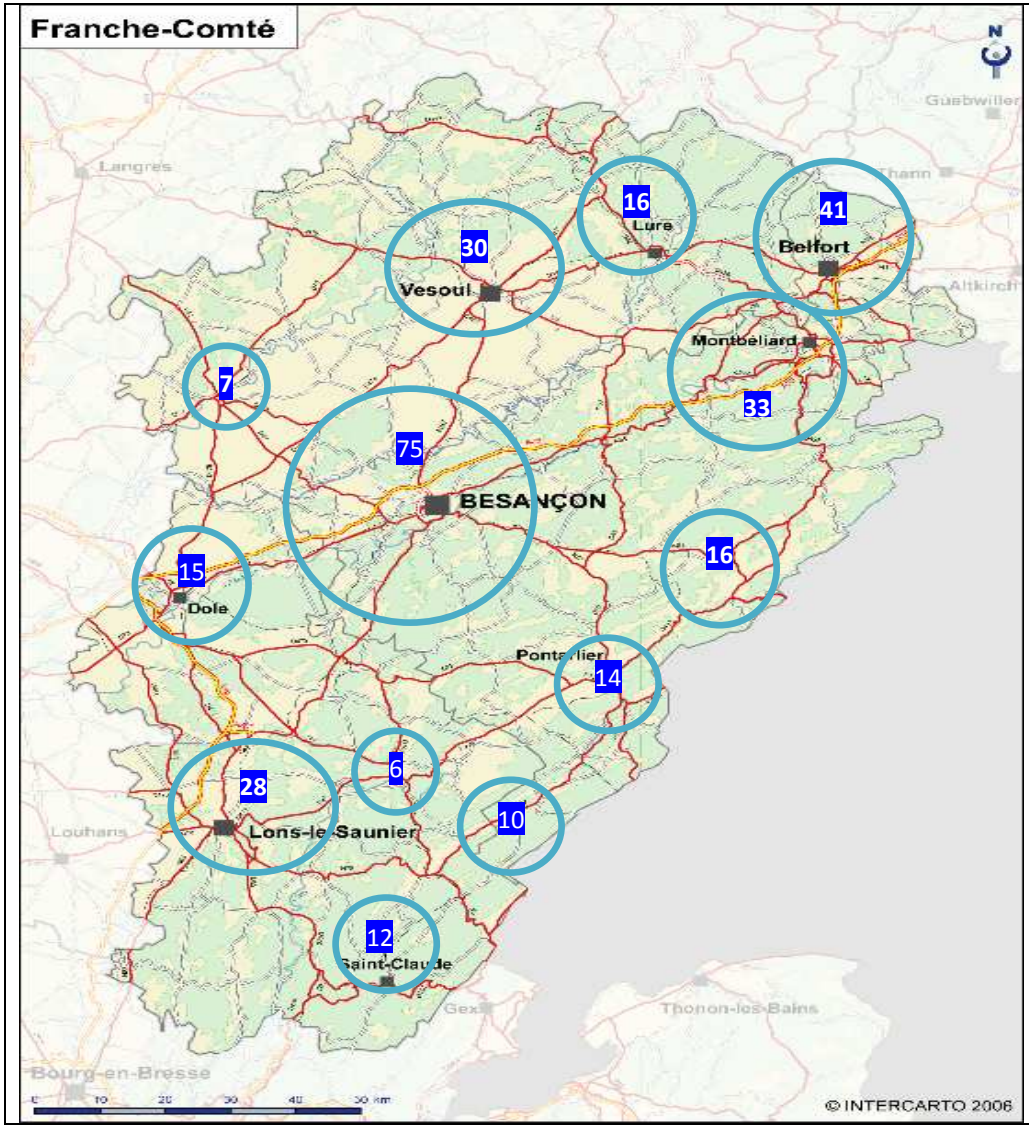
[2] Voir à cet égard, la réponse développée et mise en œuvre par la Boutique de Gestion de Besançon et destinée au Créateurs d'Entreprise de S.A.P. : outils d'accueil, de formation à distance et d'accompagnement des porteurs de projets de SAP.

8. LE NOMBRE D'O.A.S.P. SUR LES DIFFERENTES ZONES D'EMPLOI en 2009 (source : retraitement des données NOVA pour les besoins de l'étude).



POINTS CENTRAUX	***ORIENTATIONS GENERALES***
• *303 OASP ont déclarés des heures ; leur présence sur le territoire est en rapport avec la densité de population. On peut les classer en 4 groupes :* o *Deux zones regroupent 50 % des Opérateurs : BESANCON & BELFORT-MONTBELIARD.* o *Deux autres zones urbaines regroupent 20 % des OASP : VESOUL et LONS-LE-SAUNIER.* o *Quatre zones semi-urbaines, regroupent 20 % : DOLE. LURE-LUXEUIL. MORTEAU. PONTARLIER.* o *Quatre autres zones à dominante rurale, regroupent 10 % des OASP : GRAY. REVERMONT. CHAMPAGNOLE & SAINT CLAUDE.*	• *Prendre en considération la typologie territoriale pour comprendre et organiser l'observation et la conception des services. Le type de territoire est structurant des pratiques et des services.* • *Sur les différents territoires, les Opérateurs Historiques réalisent encore 90 à 95 % de l'ensemble des volumes des heures de SAP. Entre 2008 et 2009, à l'exception du DOUBS, ils n'ont perdu que 1 à 2 % du marché. Ils restent des opérateurs incontournables. Leurs véritables concurrents sont leurs homologues associatifs et, dans certains cas, les SARL.*

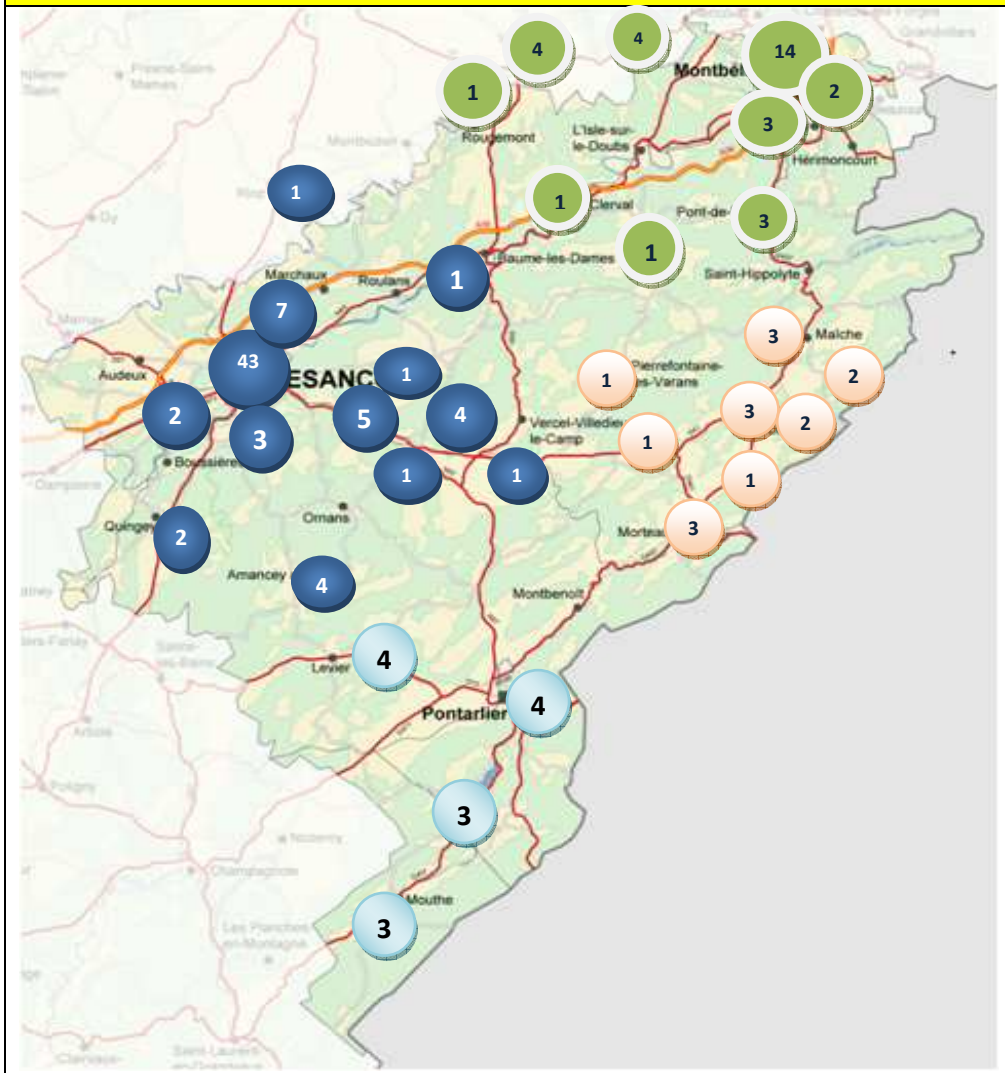
Localisation des O.A.S.P. sur la région de Franche-Comté. Nbre en 2009	Nombre d'OASP par Zone d'Emploi en Franche-Comté



ZE01. VESOUL	30
ZEO2. LURE LUXEUIL	16
ZE03. BELFORT	41
ZE04. GRAY	7
ZE05. MONTBELIARD	33
ZE06. DOLE	15
ZE07. BESANCON	75
ZE08. MORTEAU	16
ZE09. REVERMONT	10
ZE10. PONTARLIER	14
ZE11. LONS LE SAUNIER	28
ZE12. CHAMPAGNOLE	6
ZE13.SAINT CLAUDE	12
TOTAL	303 OASP.

Sont pris en compte les 303 OASP qui ont facturé sur l'année 2009, parmi les 340 effectivement recensés.

Localisation des O.A.S.P. sur le département du DOUBS. Nbre en 2009



Nombre d'OASP sur le Doubs par Zone d'Emploi.

Z.E. 05 MONTBELIARD	Nbre OASP
1. Montbéliard-Gd	14
2. Audincourt	3
3. Valentigney	2
4. Pont de Roide	3
5. Rougemont	1
6. Sancey le Grand	1
7. Clerval	1
8. Héricourt	4
9. Villersexel	4
TOTAL	33

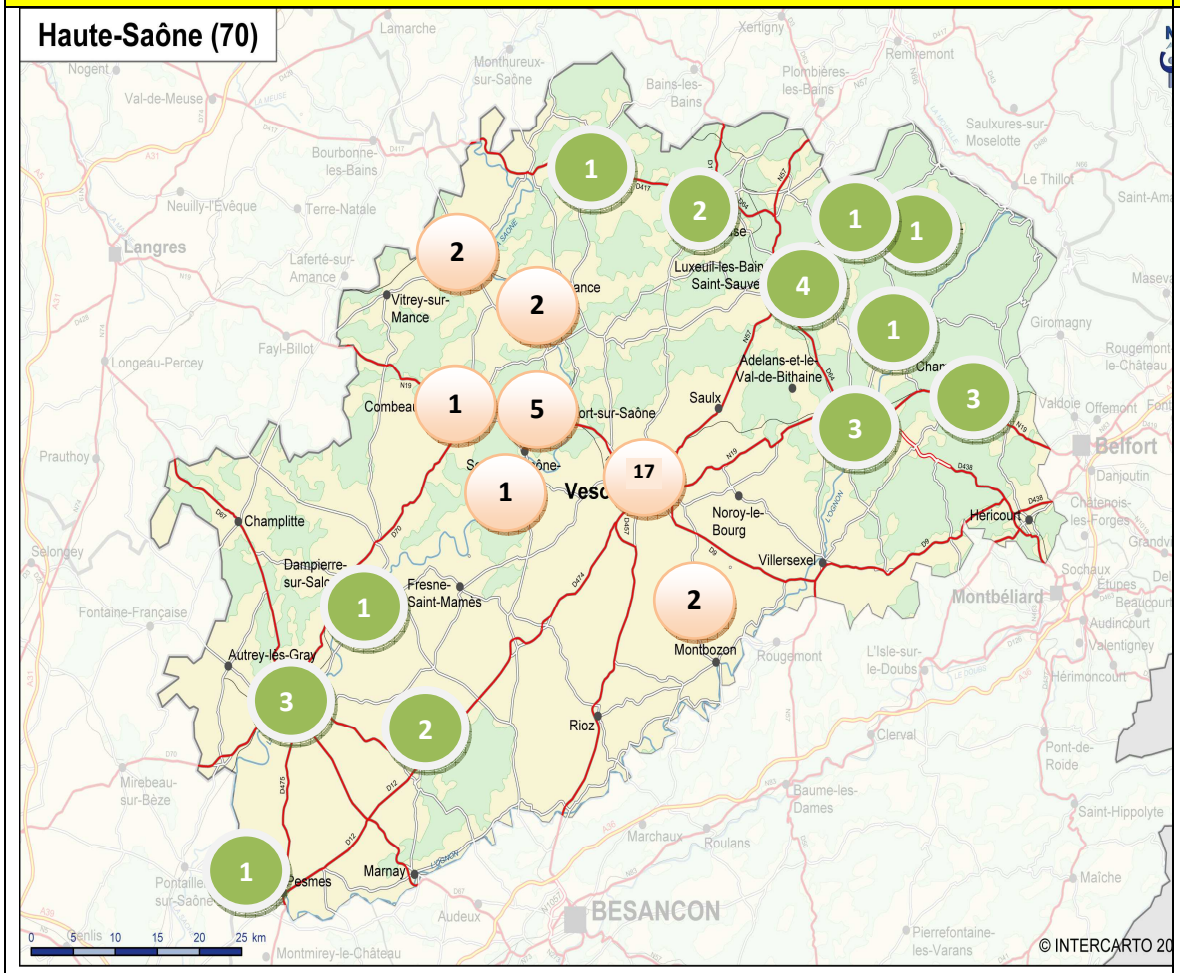
TOTAL : 138 OASP.

ZE.07. BESANCON	Nbre
1. BESANCON	43
2. VALDAHON	4
3. BAUMES LES	1
4. QUINGEY	2
5. ROCHE LEZ	7
6. MORRE BEURE	2
7. SAONE	5
8. AVANNE	3
9. AMANCEY	4
10. BOUCLANS	1
11. VERCEL	1
12. ETALANS	1
13. RIOZ	*1*
TOTAL	75

ZE.10. PONTARLIER	Nbre
1. PONTARLIER	4
2. LEVIER	4
3. LABERGEMENT	3
4. MOUTHE	3
TOTAL	14

ZE.08. MORTEAU	Nbre OASP
1. LE RUSSEY	3
2. MORTEAU	3
3. MAICHE	3
4. CHARQUEMONT	2
5. DAMPRICHARD	2
6. VILLERS LE LAC	1
7. PIERREFONTAINE LES V.	1
8. ARC SOUS CICON	1
TOTAL	16

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAONE. ZONES D'EMPLOI. Nombre en 2009.



Nombre d'OASP en Haute-Saône par Zone d'Emploi

ZE.01. VESOUL		Nbre OASP
1.	VESOUL	17
2.	PORT SUR SAONE	5
3.	JUSSEY	2
4.	MONTBOZON	2
5.	FAVERNEY - AMANCE	2
6.	SCEY SUR SAONE	1
7.	COMBEAUFONTAINE	1
	TOTAL	30

ZE.02 – LURE LUXUEIL		Nbre OASP
1.	LUXEUIL	4
2.	CHAMPAGNEY	3
3.	LURE	3
4.	SAINT LOUP	2
5.	FAUCOGNEY	1
6.	MELISEY	1
7.	VAUVILLERS	1
8.	FOUGEROLLES	1
	TOTAL	16

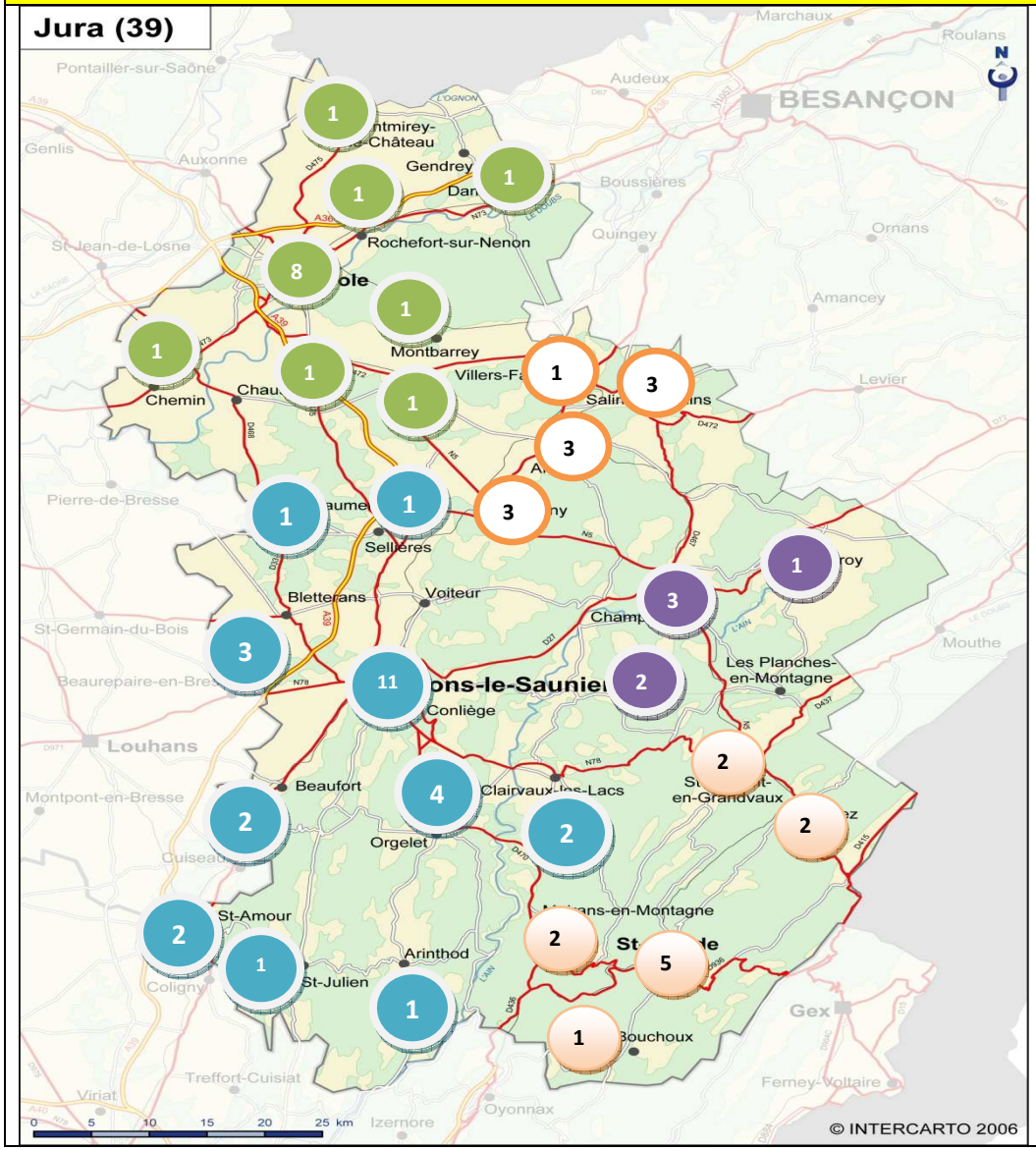
ZE.04. GRAY		Nbre OASP
14.	GRAY	3
15.	CHARCENNE GY	2
16.	DAMPIERRE/SALON	1
17.	PESMES	1
	TOTAL	7

LES RATTACHEMENTS AUX ZONES DU DOUBS

MONTBELIARD	ze05	HERICOURT, VILLERSEXEL.
BESANCON	zE07	MARNAY, RIOZ.

TOTAL DEPARTEMENT DE LA HAUTE SAONE : 53 (sans les rattachements au département du Doubs)

DEPARTEMENT DU JURA. ZONES D'EMPLOI. Nombre en 2009.



Nombre d'OASP dans le JURA par Zone d'Emploi

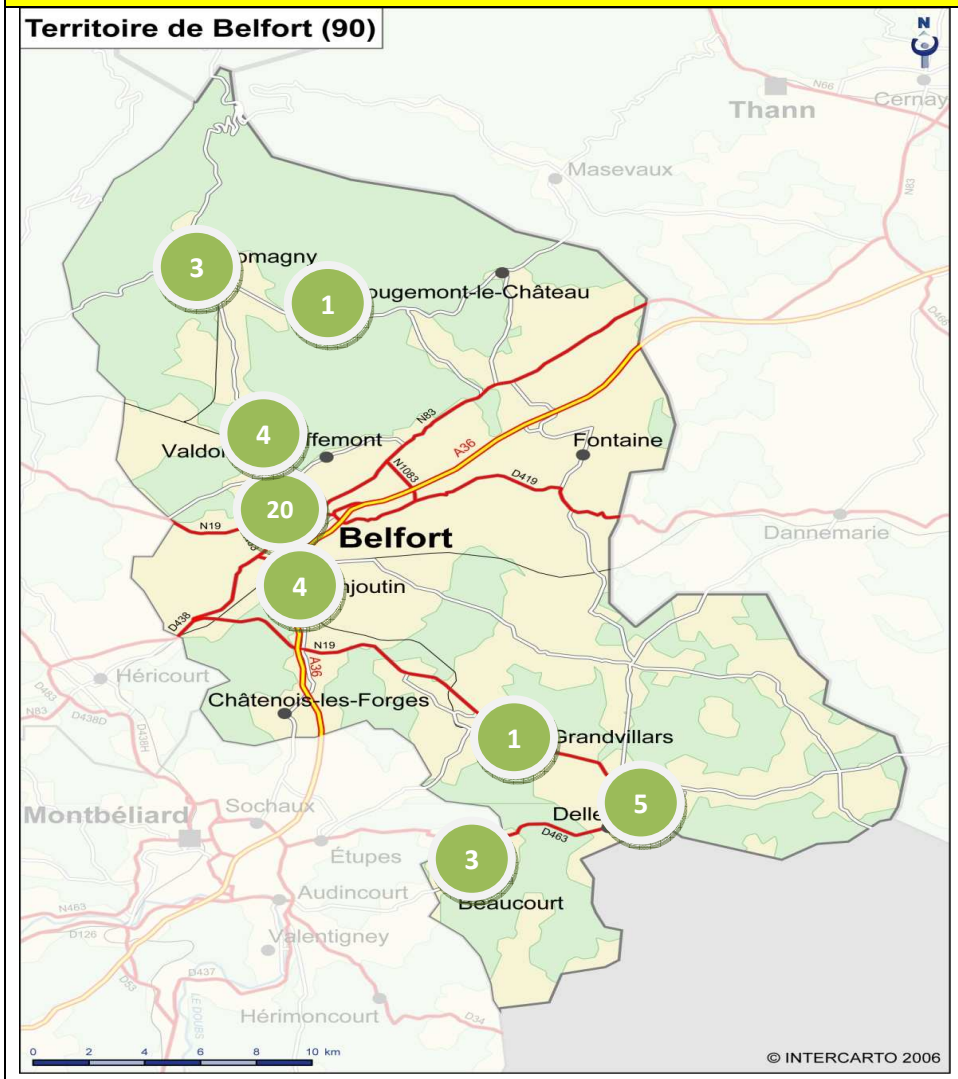
ZE.11. LONS LE SAUNIER	Nombre	Z.E. 06 - DOLE	Nombre
1. LONS-LE-SAUNIER	11	1. Dôle	8
2. DESNES	1	2. Tavaux	1
3. CLAIRVAUX –	2	3. Chaussin	1
4. SELLIERES	1	4. Parcey	1
5. BEAUFORT &	2	5. Sermange	1
6. ORGELET	4	6. Mont-Sous-	1
7. SAINT AMOUR	2	7. Montmirey le	1
8. ARINTHOD	1	8. Fraisans	1
9. MONTMOROT &	3		
10. SAINT JULIEN	1		
TOTAL	28	Total	15

ZE.13. ST CLAUDE	Nombre	ZE.09 – REVERMONT	Nombre
1. Saint-Claude	5	1. Arbois	3
2. Morez	2	2. Poligny	3
3. Moirans	2	3. Salins-les-Bains	3
4. Saint Lupicin	1	4. Mouchard	1
5. Saint Laurent en Grd.	2		
TOTAL	12	TOTAL	10

ZE.12. CHAMPAGNOLE	Nombre
1. Champagnole	3
2. Mirebel	2
3. Nozeroy	1
TOTAL	6

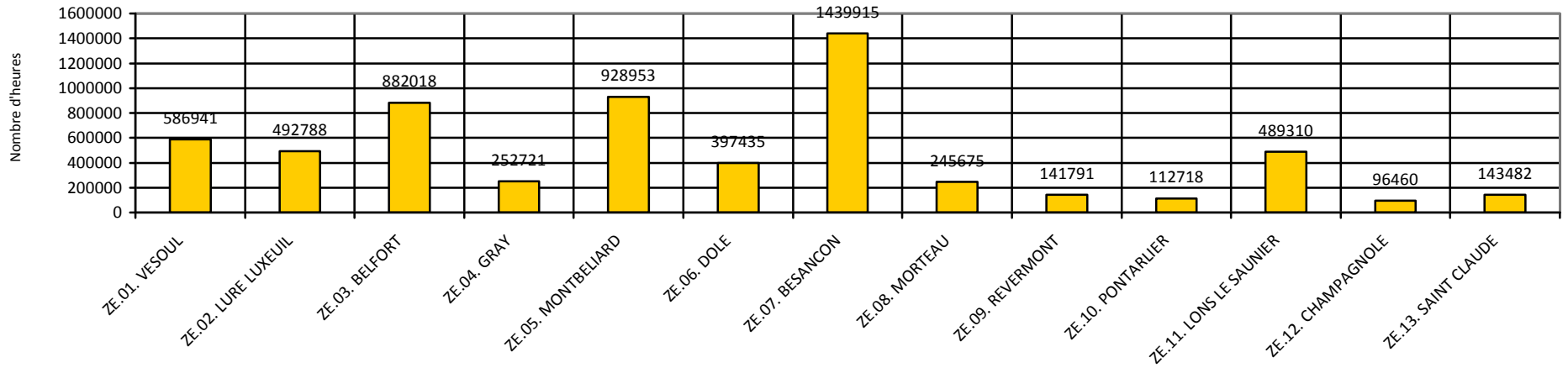
TOTAL DEPARTEMENT DU JURA : 71

DEPARTEMENT DU TERRITOIRE DE BLEFORT. ZE 03.	Nombre d'OASP. EN 2009



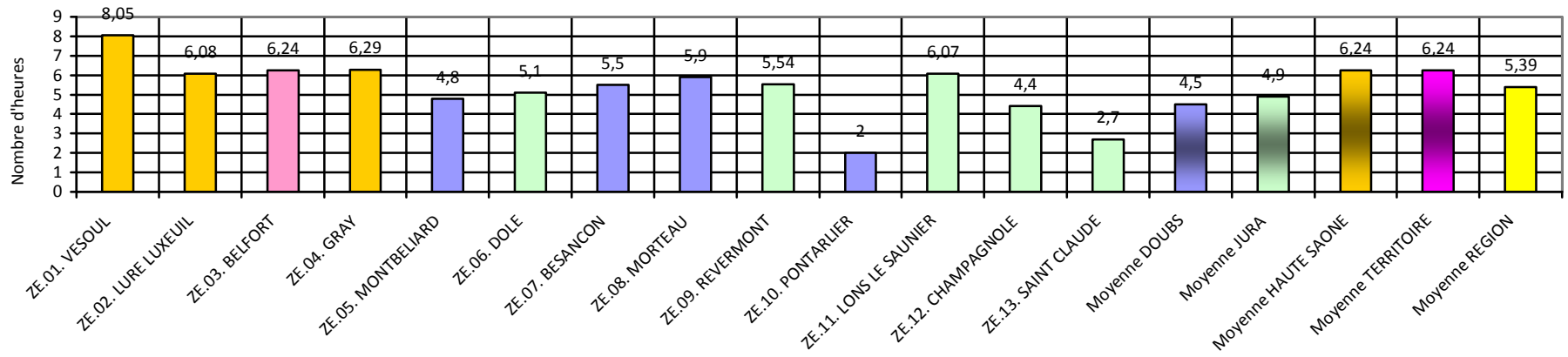
ZE.03 - BELFORT	Nombre
1. BELFORT	20
2. DELLE	5
3. VALDOIE	4
4. BEAUCOURT	3
5. GIROMAGNY	3
6. GRANDVILLARS	1
7. DANJOUTIN	4
8. ETUEFFONT	1
TOTAL	41

9. LA DISTRIBUTION DES HEURES DES O.A.S.P. SUR LES DIFFERENTES ZONES D'EMPLOI en 2009.



L'importance des heures réalisées est en rapport avec les types de territoires et l'implantation des O.A.S.P. Toutefois, pour vérifier l'égalité territoriale, il est nécessaire de rapporter les heures réalisées au regard des habitants des différentes zones d'emploi. C'est l'objet du graphique suivant.

10. LES ECARTS DANS LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE SUR LES DIFFERENTES ZONES D'EMPLOI en 2009 (source : retraitement des données NOVA 2009).

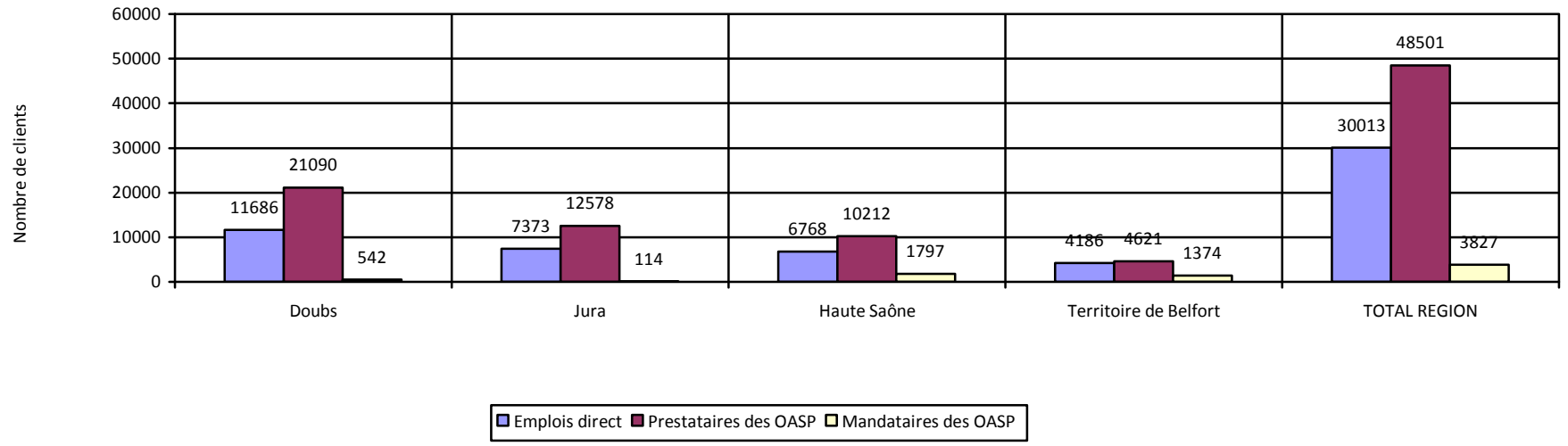


POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• Le ratio « Heures effectuées en 2009 » et « Nombre d'Habitants », indique une moyenne régionale de 5,39 H/personne. Toutefois, les écarts autour de cette moyenne peuvent fluctuer selon le département, entre 4,5 H et 6,24 H, et plus encore selon la Zone d'Emploi, entre un maximum de 8 H (Vesoul) et un minimum de 2 H (Pontarlier), soit un différentiel de 4. (1) L'indicateur « Nombre de Ménages » n'est pas disponible pour les Z.E.	• Adapter les politiques publiques en fonction des zones d'emploi, dans la recherche des équilibres territoriaux. Si cette optique a du sens, les départements et les zones d'emploi sont à considérer autrement. Deux zones sont particulièrement défavorisées : SAINT CLAUDE et PONTARLIER.

11. La santé financière des O.A.S.P. entre 2008 et 2010.

Types de structures O.A.S.P.	Situation en 2008 par rapport aux documents disponibles	Situation globale par types de structure en 2009	Perspectives annoncées pour 2010
ASSOCIATIONS (+90 % du marché SAP).	Premiers déficits annoncés collectivement pour quelques associations, notamment. Au niveau régional, le déficit cumulé dépasse les 2,5 millions d'euros, soit environ 3 % du total des produits annuels des associations.	Existence de nouveaux déficits annoncés. Annonce moins collective qu'en 2008, mais des risques plus forts pour certaines associations.	Améliorations pour un certain nombre d'associations suite aux efforts de gestion entrepris en 2009. Quelques inquiétudes pour une ou deux associations dans le Territoire de Belfort et pour les associations du DOUBS qui ont vu la tarification remise en question en 2010.
SARL (Entre 3 et 9 % du marché SAP).	Situation équilibrée. Des résultats.	Situation équilibrée. Des résultats.	MOYENNES BONNES
ASSOCIATIONS INTERMEDIAIRES	? Dissociation comptable assez difficile des prestations SAP, d'avec les autres services rendus par les As. Intermédiaires.	Pertes d'heures entre 2008 – 2009.	DIFFICILES
EURL. ENTREPRISES INDIVIDUELLES. AUTO-ENTREPRENEURS.	Pas de données pour la plupart de ces nouveaux opérateurs.	Premières fermetures annoncées ou constatées.	INCERTAINES.

12. Les clients / les utilisateurs des services à la personne en Franche –Comté en 2008. (Sources : Nova – ACCOS –URSSAF - FEPEM)



POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• En 2008, 82 341 Personnes / Ménages ont utilisé les SAP sur la Franche-Comté, y compris les Particuliers – Employeurs. • Les OASP touchent 62 % des utilisateurs des services à la personne, contre 38 % pour les Particuliers employeurs. • En 2009, pour ce qui concerne les O.A.S.P., le nombre s'est accru de près de 15 %, en moyenne sur les 4 départements, en dépit des baisses d'heures enregistrées sur 3 des 4 départements.	• Renforcer les outils permettant de classifier les types de clients / utilisateurs et associer l'ensemble des « clients ». Voir plus loin pour une schématisation possible en liaison avec les évolutions démographiques. • Le ratio « Emploi Directs » et « Prestataires » tend à confirmer l'idée que le choix de délaisser le mode mandataire fait monter le niveau des Employeurs Directs sur lesquels il n'est alors plus possible de pouvoir agir, faute d'échanges et d'informations.

13. Les salariés des Services à la Personne en 2008. (Sources : Nova – ACCOS –URSSAF - FEPEM)

Personnes physiques	DOUBS	JURA	HAUTE SAONE	TERRITOIRE DE BELFORT	ENSEMBLE REGION FC
OASP Prestataires	4685	2613	2516	980	10794
OASP Mandataires	634	163	1828	596	3221
Emplois Directs	7334	4182	4405	2 048	17969
TOTAL	***12653***	***6958***	***8749***	***3 625***	***31985***

Equivalents temps pleins	DOUBS	JURA	HAUTE SAONE	TERRITOIRE DE BELFORT	ENSEMBLE REGION FC
OASP Prestataires	1264	752	674	391	3081
OASP Mandataires	106	43	313	181	643
Emplois Directs	1504	816	895	522	3747
TOTAL E.T.P.	***2874***	***1611***	***1882***	***1094***	***7461***

Commentaires

- En 2008, date qui permet de comptabiliser l'ensemble des salariés, 31 985 ont travaillé sur le secteur des Services à la Personne, soit 7 461 équivalents temps pleins.

- En 2009 et uniquement pour les salariés des O.A.S.P., à l'exception du Jura, ces chiffres ont continué à croître en moyenne de près de 10 % sur l'ensemble de la région.

La circulation des salariés d'un mode à l'autre est assez importante, elle touche entre 15 et 30 % d'entre eux. Ces salariés utilisent les compétences et les acquis d'un mode d'emploi pour les mettre à l'œuvre dans un autre. Ces salariés caractérisent un type de population, dotée d'une grande souplesse professionnelle et d'un sens de l'organisation personnelle particulièrement marqué, capable de jouer sur tous les registres offerts par les SAP. Des monographies individuelles seraient particulièrement bienvenues pour mieux connaître les pratiques et les représentations de cette population, qui d'une certaine manière est son propre employeur.

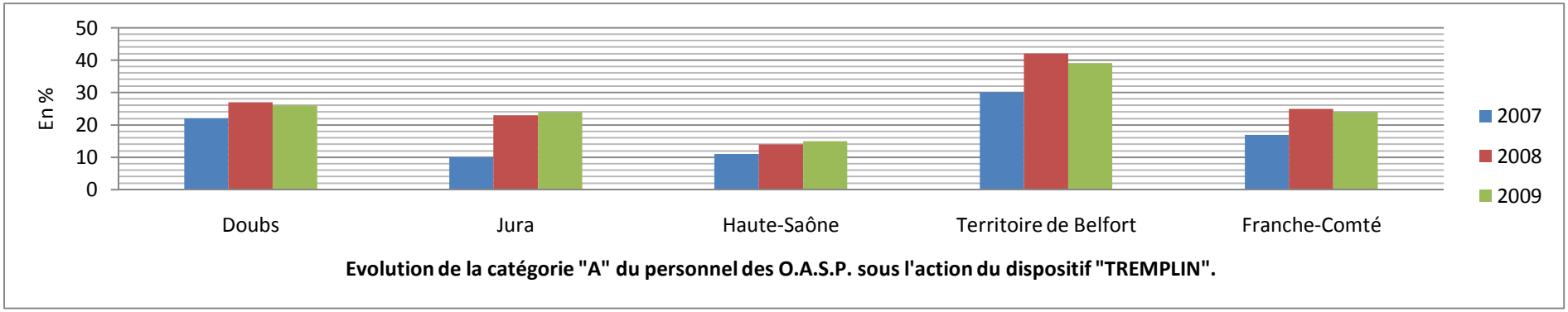
14. Les politiques publiques en faveur de la qualification de la profession.

L'EFFORT DE LA REGION DE FRANCHE-COMTE EN FAVEUR DE LA PROFESSIONNALISATION DES STRUCTURES.

La Région s'est engagée dès 2005 jusqu'en 2010, vis-à-vis des Associations intervenant plutôt sur les Services à la Personne Agées et Handicapées, dans le cadre de l'agrément qualité, et non sur l'ensemble des S.A.P. Cet engagement a été fait sous les conditions suivantes :

- mise en place de la modulation du temps de travail,
- accueil des stagiaires, futurs professionnels,
- effort de qualification professionnel et revalorisation des salaires.

Cet effort est particulièrement visible au niveau de l'évolution de la structure des qualifications en trois années :



Evolution de la catégorie "A" du personnel des O.A.S.P. sous l'action du dispositif "TREMPLIN".

Ainsi, en 2008, l'effort de qualification a concerné 1494 personnes (contre 1200 personnes en 2007), pour 36 920 Heures annuelles (contre 24 669 H en 2007), pour un coût horaire de 20,55 € (contre 20,55 € en 2007)

Qualification	VAE	Modules de formation	AFPS – SST (Attestation de Formation aux Premiers Secours et Sauveteur secouriste du travail)	Total des personnes concernées
87 personnes	160 personnes	916 personnes	331 personnes	1494 personnes

L'EFFORT DES POUVOIRS PUBLICS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE.

LA MISE EN ŒUVRE DE DEMARCHES QUALITE AU SEIN DES OA.S.P.

Après la Haute – Saône, le Territoire de Belfort est le département le mieux représenté en terme de démarches qualité en cours de mises en œuvre et rapporté au nombre d'heures réalisées. Les démarches qualité s'étendent à toute la région au travers de différents dispositifs d'aide publics, financés notamment par :

- LA CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITE POUR L'AUTONOMIE et LE CONSEIL GENERAL DU TERRITOIRE DE BELFORT.

- L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES A LA PERSONNES en liaison avec les ARACTS/FACTS (Thétis)

- L'ETAT ET LA CAISSE DE DEPÖTS ET DE CONSIGNATION (D.L.A./C2RA – CRESS).

L'ensemble des ces dispositifs, plutôt destinés aux opérateurs historiques, concernent à ce jour 30 structures au niveau de la région, parmi les plus grosses. Si les effets attendus sont confirmés, d'ici 2013, 60 % du volume horaire réalisé par les OASP historiques devrait passer sous système d'assurance qualité :

HAUTE – SAONE	JURA	DOUBS	TERRITOIRE DE BELFORT	MOYENNE FRANCHE-COMTE
90 % (actuellement déjà atteint)	**30 %** (objectif pour 2012 – 2013)	**30 %** (objectif pour 2012 – 2013)	**90 %** (objectif pour 2011)	**60 %** du volume horaire réalisé par les OASP régionaux devraient être sous assurance qualité d'ici 2013.

La certification qualité prend appui sur la base du référentiel AFNOR NFX 050-56. Cette norme, donne l'obligation aux organismes qui la mettent en œuvre de formaliser, de mesurer et d'améliorer notamment la qualité du service rendu. Dans ses différents chapitres, cette norme a des impacts très concrets sur les thèmes qui viennent d'être évoqués précédemment, à savoir, la maîtrise et l'amélioration des prestations, la formation et le suivi de la qualification du personnel, l'écoute client et politique d'amélioration continue.

Une inégalité entre les différents opérateurs :

La formation professionnelle continue des salariés en emploi direct :

L'effort de formation continue des salariés en emploi direct, sans être insignifiant, reste malgré tout assez marginal rapporté à l'ensemble des professionnels du secteur. Ainsi en 2008, les 25 stages de formation réalisés dans la région, ont touché 124 personnes, soit moins de 1 % des salariés, toutes catégories confondues. La cotisation patronale s'élève pour la Franche-Comté à 200 000 euros.

La formation qualifiante :

En 2008, 26 actions de formation qualifiante (titre et Certificat de Qualification Professionnelle) ont été organisées pour 280 personnes et 237 diplômes ont été délivrés :

- 142 certificats d'Employé (e) Familial (e) Polyvalent (e) (EPP)
- 73 Certificats de Qualification Professionnelle assistant (e) de vie (CQP AV)
- 22 Certificats de Qualification Professionnelle garde d'enfant à domicile (CQP GE)

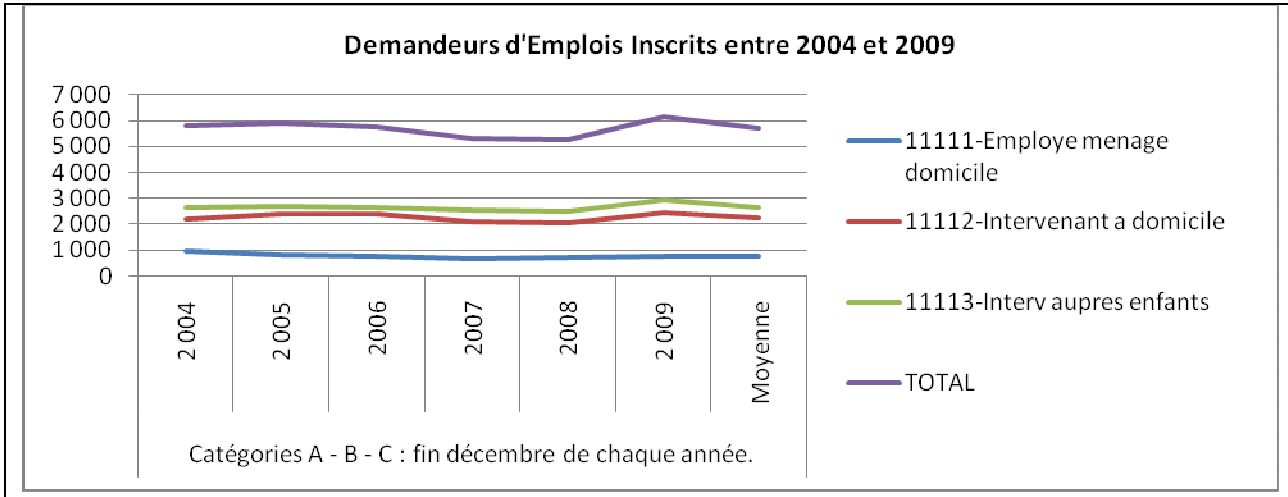
En Franche-Comté, 4 organismes de formation sont labellisés par l'Institut FEPEM de l'emploi Familial : INFA, IREO Morre, MFR Mandeure et Arc Espace Formation. Ils interviennent sur 15 sites. L'INFA dispose d'une plate – forme de formation à distance.
La faiblesse dans la qualification du personnel en emploi – direct est l'un des marqueurs les plus critiques du secteur, surtout si on compare les investissements réalisés par les OASP. L'écart est si important qu'il est jugé, paradoxalement, comme un désavantage compétitif par les OASP.

La formation professionnelle continue des salariés d'organismes à but lucratif :

AGEFOS PME est l'OPCA des salariés des entreprises privés intervenant dans le secteur des services à la personne. Un accord de branche vient d'être décliné au niveau de la région Franche-Comté entre l'OPCA et les représentants des entreprises ; signé le 18 décembre 2009, il n'a pas encore généré d'actions que l'on puisse évaluer.

POINTS CENTRAUX	ORIENTATIONS GENERALES
• L'importance des investissements publics sur la formation et la qualification des salariés mais également des structures. • La remise en cause depuis quelques mois de la qualification du personnel comme paramètre défavorable sur la constitution du prix.	• Optimiser la montée en puissance de la qualification des salariés et des structures mais ne pas succomber à la tentation de la déqualification, au moment où l'offre a besoin d'être complexifiée, développée, enrichie. Renforcer la qualification des salariés des Particuliers – Employeurs.

15. L'anticipation des besoins de main d'œuvre.

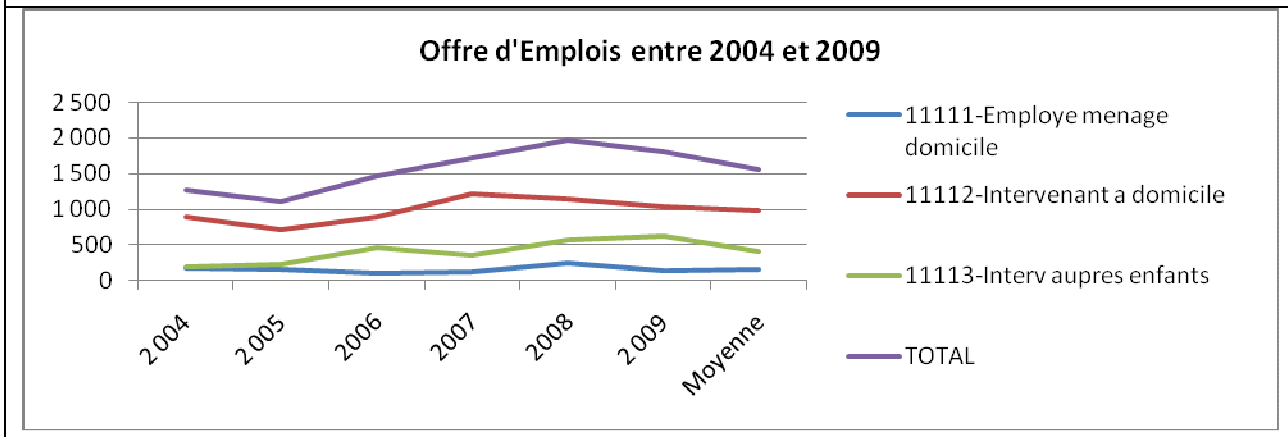


Demandeurs d'emploi en fin décembre de chaque année depuis 2004.

Au niveau régional, les demandeurs d'emploi concernant les 3 types de personnels d'aide à domicile : « Employé de Ménage – Intervenant à Domicile et Intervenants auprès des Enfants », comptent en moyenne 5 700 personnes chaque année. 95 % sont des femmes.

Les évolutions par type d'emplois et d'une année sur l'autre sont relativement stables à l'exception de l'année 2009 où les demandeurs progressent.

Source : STMT – POLE EMPLOI – DARES.



Offres d'emplois entre 2004 et 2009.

Sur la période 2004 – 2009, l'offre d'emplois sur les 3 types de postes d'aide à domicile représente 25 % de la demande. Elle évolue à la hausse de 2004 jusqu'en 2008, date à laquelle la tendance de la demande s'inverse.

Les offres d'emplois concernent des postes à temps plein pour 10 % seulement ; les autres offres sont à temps partiels.

16. Les besoins mal satisfaits, non satisfaits ou en émergence

Le recueil de l'expression des besoins non satisfaits ou plutôt mal satisfaits est opéré à partir de plusieurs sources ; tout d'abord, des échanges avec les professionnels eux-mêmes qui peuvent évoquer leurs mécontentements ou leurs propres analyses sur la manière dont les services sont proposés et distribués ; ensuite, en écoutant un échantillon d'utilisateurs rencontrés dans le cadre de démarches qualité ; enfin, par la mise en perspective de ce qui est proposé actuellement et que l'on retrouve dans les différentes zones d'emploi, sous la forme de régularités statistiques.

De ces sources, il ressort que l'expression directe sur un service manquant est assez peu fréquente ; généralement les attentes portent plutôt sur les conditions de leur mise en œuvre ou sur une conception trop limitée, trop simplificatrice. Plusieurs types de besoins peuvent être concernés par cette approche :

1. L'offre sur la petite enfance, et en particulier sur les modes de garde, n'est-elle pas jugée inexistante mais quelquefois inappropriée dans sa réalisation dont on attend une souplesse plus grande dans la capacité à intervenir, une facilité dans la prise de contact et surtout une tranquillisation dans la mise en œuvre et dans le transfert de responsabilités des parents aux professionnels.

2. L'offre sur le ménage soulève également des questions qui touchent moins son existence que ses modalités de réalisation. Est attendu, un renforcement de professionnalisme portant sur l'évolution des méthodes de travail, sur la distinction entre les façons de faire communes et le savoir-faire d'un professionnel qui doit disposer d'instruments ou de logiques de travail plus efficace. Les mêmes remarques sont formulées par un certain nombre de professionnels quant à leurs outils propres, aux prix élevés de ces outils mais qui leur confèreront une légitimité accrue.

3. L'offre permettant de traiter les différentes formes d'isolement, de solitude, voire d'exclusion sociale ou de prévention de la mort sociale apparaissent également au fil des rencontres ; mais ces demandes sont obliques, tacites, un peu dissimulées. Les services touchant la prévention de l'isolement ou qui favorisent la possibilité d'échanger, sans trop les assimiler à des échanges marchands, attendent leur formalisation.

4. L'offre relative aux personnes âgées dépendantes est souvent reconnue comme professionnelle mais les attentes portent là encore davantage sur la forme de leur mise en œuvre et en particulier sur la limitation de la rotation des personnels au sein du domicile.

5. Signalons enfin que les attentes à l'égard de besoins individuels qui répondraient par une forme collective n'émergent pas encore explicitement ; cela ne signifie pas qu'une action collective bien conçue n'ait pas l'attractivité suffisante pour être acceptée. Là comme pour le reste les services doivent être construits.

17. Les métiers en transformation et les compétences à se procurer. Les métiers en disparition.

Existent-t'ils des métiers qui ne possèdent pas leurs méthodes propres, leurs techniques, leurs savoirs, leurs logiques, leurs performances distinctives du sens commun, de façon à les rendre absolument nécessaires, obligés, non comparables avec l'expérience individuelle de chacun ? La logique des métiers portant sur les services à domicile n'échappe pas à la règle des professions accomplies, à savoir :

1. Renforcement de la professionnalisation au niveau des contenus, des méthodes, encore trop empiriques. En matière de professionnalisation des métiers, deux paliers ont été franchis, le premier concernait la dimension comportementale (éthique, présentation, respect de la personne..), le second palier portait sur la maîtrise de la qualité ; un troisième palier attend son décollage, celui de l'analyse des gestes et de l'élaboration des méthodes propres. Le renforcement de la dimension technique a aussi pour avantage de diminuer le niveau d'exigence comportementale qui doit suppléer en partie à l'absence de méthodes. L'exigence d'un renforcement sur l'attitude comportementale, sans être complètement dénuée de sens à l'inconvénient de faire peser sur la relation l'absence de technicité propre et reconnue. De ce point de vue, la gestion comportementale n'est pas une compétence pleinement maîtrisable, c'est un aveu d'incapacité à donner aux métiers ses propres outils qui permettent de mettre en perspective la relation et dans une certaine mesure de la gérer autrement.

2. Renforcement de la poly-activité, c'est-à-dire, de la capacité à exercer par exemples des tâches ménagères, faire la cuisine et garder les enfants. La logique de mono-activité risque de subir le même sort que tous les postes spécialisés, celui de n'être plus utile parce que trop restrictif, trop cloisonnant, trop fermé aux nouvelles organisations qui demanderont davantage d'élargissement et de réactivité.

3. Renforcement de l'intégration technologique dans les métiers. Actuellement, seulement quelques O.A.S.P. sur la région misent sur l'intégration des technologies de l'information dans les pratiques de travail courantes, pour saisir et transmettre les données orales ou écrites à des serveurs, mais à terme, les responsables de ces structures pensent que les services à la personne utiliseront pour communiquer avec leurs clients et même pour réaliser des prestations les technologies de l'information. A l'instar des autres métiers, « *pourquoi les Services à la Personne devraient-ils échapper à une intégration technologique ?* ».

Ces trois remarques sous-tendent une critique de la déqualification des professionnels selon laquelle les salariés sont assez compétents pour le travail à faire et compte tenu des marges du secteur, risquent de faire peser un poids rédhibitoire sur le prix de revient. La période actuelle n'appelle pas moins de compétences pour développer le secteur mais bien davantage. **Pour cette troisième étape de la professionnalisation orientée « technique » et qui va accompagner le développement qualitatif des services, permettre leur complexification et l'innovation, peut-être faudra-il former moins en masse mais mieux en cible.**

18. Les clientèles cibles

Le modèle d'analyse

Les clientèles – cibles peuvent être caractérisées par trois types de variables, *tout d'abord,* **l'âge et la situation professionnelle**, *ensuite*, **le type de ménage selon sa composition** ; *enfin*, **les revenus**, dont le poids sur la dynamique des services est variable selon le type de prestation (confort ou autonomie, par exemple).

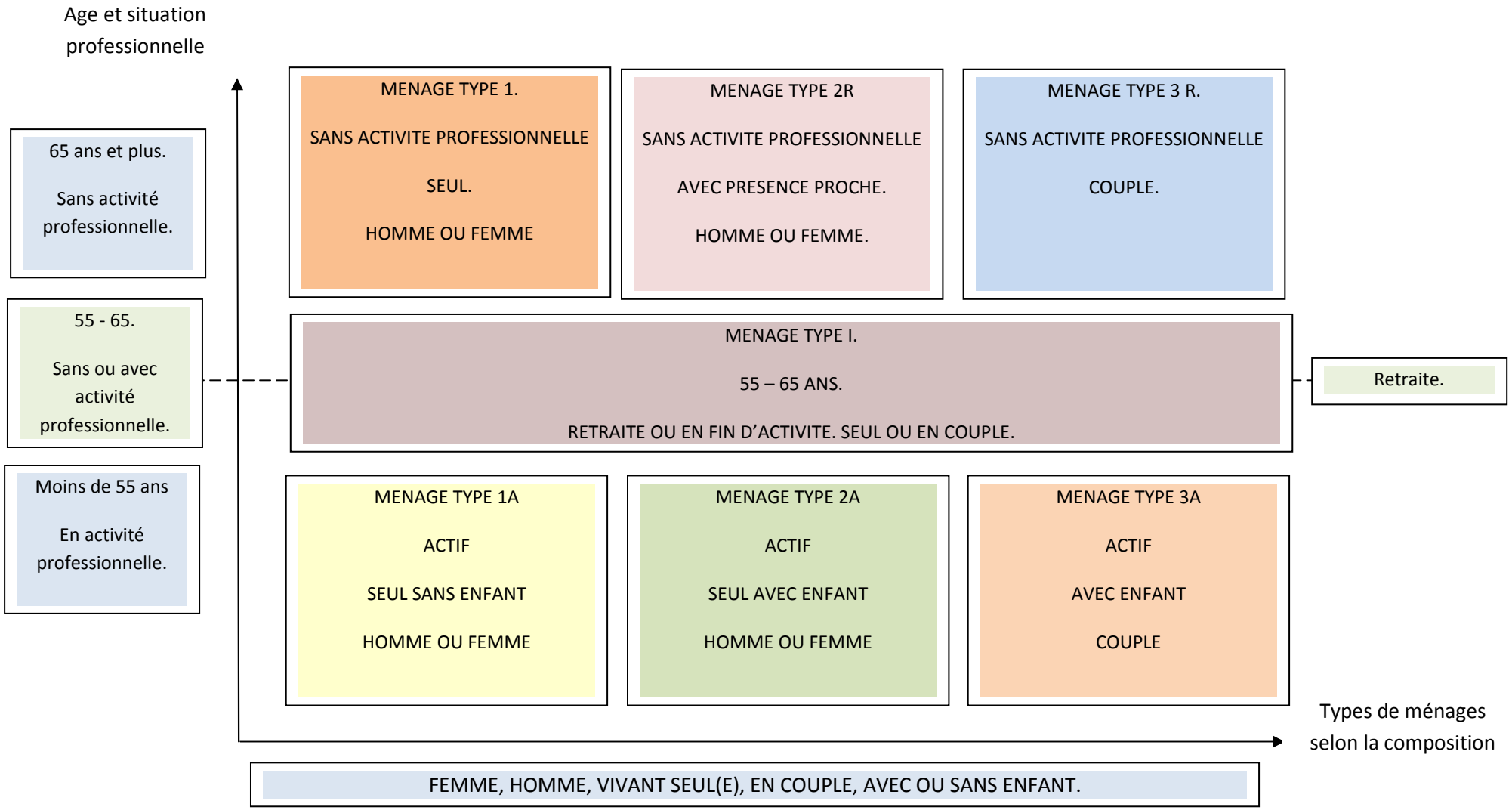
Une première approche permet d'identifier 7 types de ménages qui font l'objet d'une caractérisation complémentaire dans le rapport régional :

- Ménage de type R1 : Sans activité professionnelle – Seul – Homme ou Femme.
- Ménage de type R2 : Sans activité professionnelle – Avec présence proche – Homme ou Femme.
- Ménage de type R3 : Sans activité professionnelle – Couple.
- Ménage de type I : 57 – 69 – En fin d'activité ou en début de retraite – Seul ou en couple. Revenus : variable selon situation.
- Ménage de type 1A : Actif – seul sans enfant – Homme ou femme. Plutôt profession intermédiaire – cadres – prof.libérales -
- Ménage de type 2A : Actif – seul avec enfant – Homme ou femme. Plutôt prof. Intermédiaire – cadres – prof. Libérales.
- Ménage de type 3 A : Actif – avec enfant – Couple. Population type des services à la vie quotidienne et à la famille. Revenus : 35 000 €.

Les ménages de type R1 – R2 – R3 sont les principaux utilisateurs des services à la Personne dépendante et à la Vie quotidienne. Ensuite, viennent les ménages de type 3A, qui constitue le 4ème type de ménage à solliciter des services à la Vie Quotidienne et à la Famille. La catégorie dite « Ménage de type I » est la plus indéterminée dans le contexte actuel, parce qu'elle peut soit utiliser les services à la personne comme client, soit comme prestataire, soit les deux, en fonction de la situation financière au moment de la fin d'activité.

Sur la base de cette caractérisation, des projections démographiques et des revenus présentés ci-après, il est possible de construire un modèle permettant d'identifier les besoins à moyen terme. Les deux pages suivantes présentent cette base de réflexion pour la zone d'emploi départementale.

TYPOLOGIES DES MENAGES



P R O J E C T I O N S

TYPES DE MENAGES	CARACTERISTIQUES	TENDANCES
Ménage 1.R	+ 65 ans. Sans activité professionnelle. Vivant seul(e). Homme ou Femme. Compte parmi la première catégorie de services à la personne, notamment en raison de la montée du niveau de dépendance. Isolement plus ou moins marqué selon l'environnement.	PROGRESSION AVEC L'AGE A PARTIR DE 75 ANS. TYPES DE MENAGES QUI SONT LES PREMIERS DEMANDEURS DE S.A.P.
Ménage 2.R	+ 65 ans. Sans activité professionnelle. Vivant avec une présence à domicile, intermittente. Même caractéristiques que précédemment, mais sans isolement.	
Ménage 3.R	+ 65 ans. Sans activité professionnelle. Vivant en couple. Ce type de ménage est celui qui formule le plus de demandes, après les types 1R et 2R.	
Ménage type i	Type de ménage compris entre 55 et 65 ans. Seul ou en couple. Avec ou sans activité. Type I, car indéterminé. Peut générer plusieurs types de pratiques selon les cas : opérateur, déclaré ou pas ; consommateur de services de confort ; appui familial ou associatif aux autres types de ménages.	ROLE SUR LES S.A.P. VARIABLE SELON LES REVENUS. PRATIQUES D'OPPORTUNITE ?
Ménage type 1.A	Personne en activité. Vivant seule. Hommes ou Femmes. Actuellement, les femmes sont plutôt à l'origine des demandes. Le développement des hommes vivant seuls peut contribuer à accroître la demande de services dits de confort.	PROGRESSION DU NOMBRE DE CE TYPE DE MENAGES. HOMMES ESSENTIELLEMENT.
Ménage type 2.A	Personne en activité. Vivant seule. Avec enfant. Hommes ou Femmes. Là encore, l'évolution de la prise en charge des enfants par le père, peut contribuer au développement des services.	PROGRESSION VARIABLE SELON L'EVOLUTION DE LA NATALITE ET DE L'EMPLOI.
Ménage type 3.A	Couple avec enfant. Deux personnes en activité. Premier type de ménage demandeur de services, en activité, à la suite de R1 à R3.	

19. La décomposition des prix de facturation : 3 situations.

A. TARIFS FACTURES : PRIX MOYENNE SUPERIEURE, INFERIEURE ET PRIX MOYENS NATIONAUX

Types de services	PRIX MOYENNE SUPERIEURE	PRIX MOYENNE INFERIEURE	PRIX MOYENS EN FRANCHE-COMTE	PRIX MOYENS NATIONAUX	Remarques
Assistance informatique	65 à 50 €	30 €	40 €	70 €	Grandes variations dans les prestations proposées. Ecarts de prix importants en fonction des interventions : dépannage – formation.
Assistance administrative	26 €	19 €	20 €	18 – 20 €	
Garde d'enfants + 3 ans / Accompagnement	17 €	11 €	13 €	18 – 20 €	
Soutien Scolaire / Cours à domicile	30 à 45 €	14 €	30 €	20 à 30 €	Grandes variations dans les prestations proposées. Ecarts de prix importants, selon le niveau.
SERVICES A LA FAMILLE					
Soins/promenade animaux	20 €	11 €	15 €	19 €	
Aide Personnes Agées	22 €	14 €	20 €	19€	Variable si mandataire ou prestataire. Frais de dossier : variable.
Aide/accompagnt Fam.Fragilis.	-	-	20 €	19 €	
Assistance Pers. Handicapées	-	-	20 €	19 €	
SERVICES AUX PERSONNES DEPENDANTES					
Ménage/repassage	20 €	13 €	15 €	18 €	Réduction moyenne de 1€ par heure sur la base d'abonnement.
Petit jardinage	45 €	25€	35 €	20 à 40 €	
Petit bricolage	35 €	18 €	30 €	18 à 40 €	
Prép. Repas/commissions	20 €	13 €	15 €	18 €	
SERVICES A LA VIE QUOTIDIENNE					

A. PRIX DE REVIENT HORAIRE POUR UN TARIF DE BASE DE 20,40 EUROS en mode PRESTATAIRE.

TYPES DE POSTES	DETAILS	Moyenne en % sur une base de 20 €/H.	Variable pondérée en %	Prix horaire sans structure	Prix horaire avec structure	Prix horaire avec conditions spécifiques
Personnel intervenant cat. A	Salaires et charges personnel Cat. A.	74 %		14,80 €	14,80 €	14,80 €
	Rémunération de compétences Cat. C.		7 %			1,40 €
	Frais de déplacement	6 %	6 % moins de 5 kms 10 % jusqu'à 20 kms.	1,20 €	1,60 €	2,00 €
Personnel d'encadrement.	Encadrant – visite chez les clients – planification – suivi qualité et du personnel.	8 %			1,60 €	1,60 €
Personnel de gestion	Comptabilité – Paie – Ressources Humaines – Administration générale – Gestion de dossier.	6 %	2 à 8 %	0,40 €	1,20 €	1,20 €
Frais de fonctionnement de la structure.	Locaux – Energies – Communication.	4 %	2 à 6 %	0,40 €	0,80 €	0,80 €
Frais de fonctionnement en période continue.	Coordination – Astreinte – Intervention 365 jours par année.		8 %			1,60 €
Amortissement des investissements.	Achats de biens matériels et immatériels pour réaliser la prestation	2 %			0,40 €	0,40 €
Total	**Toutes charges**	**100 %**	**+ 21 %**	**16,80 €**	**20,40 €**	**25,80 €**

PRIX DE REVIENT HORAIRE POUR UN TARIF MANDATAIRE O.A.S.P. DE 14,30 EUROS pour une personne âgée de + 65 ans.

TYPES DE POSTES	DETAILS	Prix horaire, tarif de base, en semaine	Moyenne en % sur une base de 14,30 €/H.	Prix horaire avec conditions spécifiques : nuit ou dimanche et jours fériés. + 25 % sur Personnel intervenant	Moyenne en ¨% sur une base de 17,09 € pour conditions spécifiques.
Personnel intervenant Catégorie A	Salaire. Taux horaire SMIC (8,86 € au 1.1.2010 + 0,05 € dans la simulation). Congés payés 10 %	8,91 € 0,89 €	69 %	11,13 € 1,11 €	72 %
	Charges patronales réduites à 12,90 % Prévoyance et autres charges à 1,11 %	1,26 € 0,11 €	10 %	1,58 € 0,14 €	10 %
	Frais de déplacement :	-	Souvent pas de prise en charge des Kms réalisés.		Souvent pas de prise en charge des kilomètres réalisés.
Personnel d'encadrement.	-	3,13 €	21 %	3,13 €	18 %
Personnel de gestion	Comptabilité – Paie – Ressources Humaines – Administration générale – Gestion de dossier.				
Frais forfaitaire	- Frais d'inscription : 8,00 € - Cotisation annuelle : 25,00 €				
Total	**Toutes charges**	**14,30 €**	**100 %**	**17,09 €**	**100 %**

PRIX DE REVIENT HORAIRE POUR UN SALARIE EMPLOYE PAR UN PARTICULIER SUR UNE BASE DE 15,84 €, de moins de 65 ans.

TYPES DE POSTES	DETAILS	Prix horaire, tarif de base, en semaine	Moyenne en % sur une base de 15,84 €/H.		
Personnel intervenant	Salaire. Taux horaire SMIC Congés payés 10 %	8,86 € 0,86 €	55 % 5 %		
	Ensemble des charges sociales payées par le particulier employeur : 63 % du salaire horaire.	6,12 €	40 %		
	Frais de déplacement :	-	-		.
Personnel d'encadrement.	-	-			
Personnel de gestion	-				
Frais forfaitaire	-				
Total	**Toutes salaires et charges**	**15,84 €**	**100 %**		

20. La prise en charge financière de l'offre de service en 2008 : Niveau FRANCE. (sources : BIPE – ANSP – Cour des Comptes).

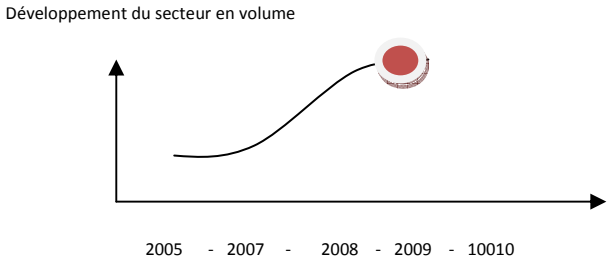
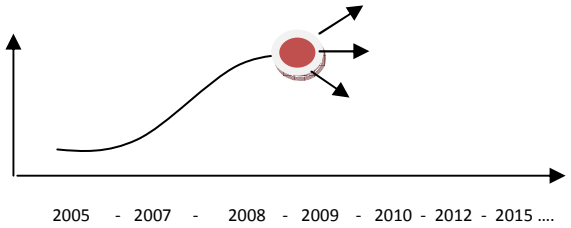
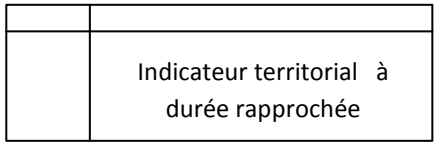
	PRISE EN CHARGE				VA du secteur	Exonérations fiscales	Montant	soit % effort client	Exonérations sociales	Montant	soit % effort client
Niveau FRANCE chiffres 2008 en millions d'€	**Types de services**	Client	Conseils généraux	Mutuelles, etc.		réduction d'impôt au titre de l'emploi par les particuliers d'un salarié à domicile	1 100		exonérations (particulier employeur et structures agréées) de cotisations patronales des rémunérations des aides à domicile (enfants, personnes âgées et handicapées)	1 549	
	Services à la vie quotidienne et aux familles	13 390	0	données non accessibles		crédit d'impôt au titre de l'emploi par les particuliers d'un salarié à domicile y compris pour frais de garde des enfants âgés de moins de 6 ans	2 340		Exonérations de cotisations patronales	438	
	Personnes dépendantes	2 008	11 382			réduction d'impôt au titre de l'aide financière versée par l'employeur ou le C.E. en faveur des salariés afin de financer des services à la personne	16		exonérations des associations intermédiaires	83	
						Exonération de TVA pour les services rendus aux personnes physiques par les associations y compris les associations intermédiaires conventionnées	630		aide financière des entreprises et des comités d'entreprises au CESU préfinancé	76	
						taxation au taux réduit des associations conventionnées et des associations agréées, taux de 5,5 pour les services d'aide à la personne fournis par les entreprises agréées	100				
						crédit d'impôt bénéficiant aux entreprises préfinançant le CESU et impact sur les sociétés du préfinancement du CESU	44				
Totaux intermédiaires	Effort client	15 398									
TOTAUX	**PRISE EN CHARGE**	**26 780**			**15 100**	**EXONERATIONS FISCALES**	**4 240**	**28 %**	**EXONERATIONS SOCIALES**	**2 146**	**14 %**

La prise en charge financière de l'offre de service en 2008 : Niveau Départemental en Franche-Comté. (sources : BIPE – ANSP – Cour des Comptes).

REGION (chiffres 2008 en millions d'€)	PRISE EN CHARGE				VA du secteur	Exonérations fiscales	Exonérations sociales
	Type de services	Client	Conseils généraux	Mutuelles, etc.			
Doubs	Services à la vie quotidienne et aux familles	45	0	données non accessibles		15	7
	Personnes dépendantes	7	40				
Haute-Saône	Services à la vie quotidienne et aux familles	27	0			9	4
	Personnes dépendantes	5	28				
Jura	Services à la vie quotidienne et aux familles	24	0			8	4
	Personnes dépendantes	4	24				
Territoire de Belfort	Services à la vie quotidienne et aux familles	15	0			5	3
	Personnes dépendantes	3	17				
Franche-Comté	Services à la vie quotidienne et aux familles	111	0			37	18
	Personnes dépendantes	19	109				
TOTAUX GENERAUX		**239**			**135**	**37**	**18**

21. L'identification des principaux changements.

1. CONSTATS SUR LE DEVELOPPEMENT DES S.A.P.

Points clés	Schématisation
Quelle lecture faire du développement du secteur SAP ? - logique de cycle et maturité du secteur en termes quantitatifs ? - situation temporaire ou nouvelles tendances ?	
Quelles perspectives envisager compte tenu du contexte actuel ? - logique du cycle et développement du secteur en termes qualitatifs ? - complexification du développement et multiplication des scénarios ?	
Quelle disponibilité de l'information sur le secteur ? - disponibilité des informations à très court terme ? - construction d'un indicateur de situation territorial ?	

2. ORIENTATIONS GENERALES SUR LE DEVELOPPEMENT DES S.A.P.

1. VALIDER UNE LECTURE DU SECTEUR EXPLICATIVE DE LA SITUATION ACTUELLE DU SECTEUR EN FRANCHE-COMTE.

Cette lecture de la réalité devrait, sinon valider, du moins problématiser les questions suivantes :

- La nécessité de tirer parti de l'effet d'expérience relative à la connaissance des cycles de vie des services et des métiers afin de limiter les remises en cause brutales d'orientations : par exemple, celles relevant de la qualification du personnel en rapport avec le prix des prestations. Ce qui implique d'interroger le discours qui tend, avec les tensions sur le prix, à promouvoir une déqualification d'un personnel, jugé « trop qualifié pour le travail à faire ». Outre qu'il cible les « femmes », ce discours va à contre-courant du développement du secteur.

- La reconnaissance pleine et entière d'une segmentation en domaines d'activités stratégiques des différents services à la personne. Reconnaissance qui prévienne l'amalgame, respecte l'existence d'acteurs structurants, de logiques de fonctionnement et de métiers spécifiques, sans toutefois interdire la possibilité partielle de recompositions d'activités, de services, de métiers, de champs d'action.

- L'arrivée à maturité ou le passage de seuils d'un certain nombre de services, notamment, ceux relevant des personnes âgées et dépendantes et donc la nécessité d'une évolution dans la manière de traiter ces services dans un cadre nouveau ;

- L'importance de la montée en compétence (qualification et conception) du secteur des services à domicile et non le rabougrissement dans les petits boulots peu qualifiés, peu professionnalisés, voués inéluctablement à retourner, à terme, dans le travail dissimulé ;

- Le renforcement de la visibilité du secteur dans son intégralité au niveau du territoire, notamment entre les O.A.S.P. et l'emploi direct, afin que les difficultés soulevées par la cohabitation des modes d'intervention inégaux puissent être traitées et de nouvelles formes d'organisation progressivement émerger ;

- Les contraintes liées à la dépendance des O.A.S.P. vis-à-vis d'un seul financeur et les stratégies possibles pour en sortir ;

- L'interrogation sur le rapport au territoire, à la géographie départementale, régionale et sur la question de l'ouverture.

- L'interrogation enfin, sur la reconnaissance de la notion des Services à la Personne, par les institutionnels eux-mêmes et sur la possibilité ou sur la volonté de collaboration dans le cadre des pilotages départementaux et régionaux.

2. DEVELOPPER LES OUTILS TERRITORIAUX DE MESURE ET D'INDICATIONS DE L'EVOLUTION DU SECTEUR.

- Les données relatives à la mesure du secteur des différents services à la personne sont actuellement disponibles assez tardivement, en moyenne plus d'une année après leur production. Cet écart se constate pour les O.A.S.P. mais plus encore pour le secteur des Particuliers – Employeurs. L'absence d'un tableau de bord est une difficulté dans la mesure où elle ne facilite pas les anticipations, la préparation d'actions appropriées.

- Dans le cadre d'une approche territorialisée au niveau de l'aire urbaine, il est souhaitable de mettre en place un baromètre exploitant les données de Nova sur l'ensemble du département, les orientations des Conseils Généraux, des données issues d'un panel des Particuliers Employeurs et l'avis d'un échantillon d'opérateurs locaux, sur l'état et les tendances à 6 mois du secteur. Elaboré et communiqué à partir de la plate-forme évoquée précédemment, cet instrument aurait aussi pour vocation à mieux rendre visible les différentes composantes des familles de services à la personne. L'implication des opérateurs et des financeurs est requise pour la conception de ces outils, qui devraient aussi permettre de réguler les résultats, compte tenu d'informations et d'anticipations mieux diffusées.

3. ADAPTER LES MODES DE GESTION A DIFFERENTS SCENARIOS.

- Le tassement de la demande entre 2008 et 2009 correspond à plusieurs facteurs, maturité de certains services, ressources publiques limitées, crise économique, qui tendent à redessiner un certain nombre d'orientations. A cet égard, plusieurs scénarios sont possibles : croissance discontinue de certains services, régression d'autres, réorganisation de certaines prestations ou de façons de travailler….Cette situation interroge sur la fin des années glorieuses du secteur et sur la nécessité de s'organiser pour gérer une croissance moins mécanique, en d'autres termes de renforcer la capacité à gérer de front plusieurs scénarios.

- Les efforts des Organismes Agréés Services à la Personne pour se « professionnaliser » ne sont pas contestables : mise en place de politique de qualification du personnel, de système qualité, de modulation du temps de travail et de gestion de l'information…. Le contexte actuel sollicite que ces efforts s'orientent ou se renforcent vers des modes de gestion encore plus complexe qui associent simultanément dans une même politique générale quatre démarches :

  - Développement de la conception sur de nouvelles offres, de nouveaux services, de nouvelles organisations.

  - Recherche d'économies de gestion et rationalisation des services techno-structurants et de logistique.

  - Amélioration continue de la qualité du service afin que les S.A.P. progressivement obtiennent à l'instar d'autres secteurs d'activité (grande distribution, nettoyage, gestion des déchets) leurs titres de noblesse, leur pleine et entière reconnaissance.

  - Fermeture ou réduction d'activités avec réorientation possible du personnel vers d'autres services. En ce qui concerne le personnel et la question de sa « sur-qualification », de l'augmentation du niveau de compétence du secteur est imposée dans le cas d'une croissance continue mais également dans le cas d'une évolution en dents de scie de ce secteur.

4. RENFORCER LA SEGMENTATION DE L'OFFRE ET LA RECHERCHE CONCERTEE DES SOLUTIONS.

- Corollaire de ce qui précède, les différents partenariats devraient encore pouvoir évoluer, se renforcer les uns les autres dans la logique d'amélioration qualitative du secteur :

  - Au niveau des services aux personnes dépendantes, le couple « financeur – opérateur » devrait s'orienter vers la recherche de solutions touchant non seulement les financements des heures mais également l'organisation du travail, le niveau des standards exigés, la typologie des situations à traiter, la logique de territorialisation de l'ensemble de la dépendance par des acteurs globaux. Le paramètre « financier » si structurant actuellement doit pouvoir être replacé dans l'ensemble des problématiques du secteur et non traité seulement pour lui-même dans des rapports de force ou d'exigence unilatérale.

- Au niveau de la formation et des métiers, doivent pouvoir là aussi se renforcer pour anticiper le contenu des offres et des organisations de services afin de faire évoluer les compétences et les standards de travail. Au niveau du secteur des S.A.P., les liaisons entre « laboratoires », centres universitaires, centres de formation, institutions publiques et opérateurs du secteur doivent prendre comme modèles de développement et de conception, ceux de l'industrie.

5. PREPARER DE NOUVELLES OFFRES DE SERVICES.

- Dans un premier temps, l'offre de services telle qu'elle est actuellement proposée convient à une génération d'âge, dont le renouvellement reste malgré tout assez rapide. En tirant parti de la classification des services à la personne, il s'agit moins d'innover dans de nouveaux contenus que dans l'organisation des contenus existants et dans leur reconfiguration, leur assemblage, leur complémentarité ou encore de structurer l'offre en prenant appui sur plusieurs principes :

  - La segmentation de la population et le calage des offres sur la manière dont les ménages vivent,

  - L'introduction des technologies de l'information dans l'organisation du travail afin qu'elle puisse être introduite progressivement dans la conception des futurs services aux personnes,

  - La conception d'offres plus globales, encore plus simples d'accès, encore plus sûres dans leur capacité à décharger les ménages des contraintes,

  - Le renforcement de la technicité des métiers qui doit permettre à terme de faire une différence très nette entre le savoir – faire des ménages et celui des professionnels, comme c'est déjà le cas sur un certain nombre de services rendus aux personnes âgées. L'offre de services doit s'écarter de l'expérience commune pour disposer d'un pouvoir de différenciation encore plus marqué,

  - L'observation des 15 à 30 % de salariés capables de passer d'un mode de travail à l'autre et qui d'une certaine indique une forme de travail en développement.

6. ACCOMPAGNER LES REGROUPEMENTS D'ORGANISATION OU LE DEVELOPPEMENT D'ORGANISATIONS NOUVELLES.

La plupart des opérateurs se situent déjà dans cette perspective ; plusieurs modèles sont déjà en cours, d'autres sont encore à créer :

- La recherche de l'effet de taille sur un type de service donné, plutôt générateur de volume, par exemple celui des personnes âgées ou de la dépendance ou des services à la vie quotidienne (ménage, repassage, préparation des repas) ou des services à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire et cours à domicile). De l'effet de taille et de la spécialisation sont attendus des économies de gestion, par le partage de ressources communes, une possibilité d'intervenir sur l'ensemble d'un territoire élargi mais surtout la capacité à disposer de services de développement et de conception.

- L'ouverture de services spécialisés mais distincts et séparés juridiquement, sur chacun des 3 types de services aux personnes et aux familles (personnes âgées dépendantes, ménage – repassage – repas, famille – enfants).

- La recherche de l'intégration sur un territoire limité tout en offrant toute une chaîne de services à un type de population donné : aide à domicile, EHPAD Maisons de retraite, accueil de jour, … L'intérêt d'une telle formule est de pouvoir partager, là encore un certain nombre de ressources (matérielles, immatérielles et dans certains cas, humaines), d'offrir un service complet qui suit le mode de vie mais également de négocier avec les financeurs la définition des politiques territoriales.

- La mise en place de services correspondant aux modes de vie des actifs et situés sur les lieux de passage ou de vie des populations en mouvement : exemples, conciergerie ou mini-crèche à proximité des lieux de travail.

- La possibilité d'appliquer aux professionnels salariés des particuliers employeurs âgés ou dépendants un système d'organisation et de qualification similaire à celui des Asmats et des Points Relais.

L'élargissement des services à la personne a certes bousculé un certain nombre de positions traditionnelles mais elle renforce une tendance à la réorganisation des filières qui était déjà en mouvement depuis plusieurs années.

3. PROGRAMMATION PREVISIONNELLE.

ORIENTATIONS	Court terme 1 an	Moyen terme 2 ans	Long terme 5 ans
1. VALIDER UNE LECTURE DU SECTEUR EXPLICATIVE DE LA SITUATION ACTUELLE SUR LES DEPARTEMENTS.	X		
2. DEVELOPPER LES OUTILS TERRITORIAUX DE MESURE ET D'INDICATIONS DE L'EVOLUTION DU SECTEUR.	X		
3. ADAPTER LES MODES DE GESTION AUX DIFFERENTS SCENARIOS.	X		
4. RENFORCER LA SEGMENTATION DE L'OFFRE ET LA CO-CONCEPTION DES SOLUTIONS.	X	X	
5. PREPARER DE NOUVELLES OFFRES DE SERVICES.	X	X	
6. ANTICIPER ET METTRE EN PLACE DE NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL.		X	X
		X	X